

INOVASI LAYANAN REFERENSI PERPUSTAKAAN BERBASIS *LIVE CHAT*

(Studi pada *Website* UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh Ujian Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

APRILIA YUSLI HANDINI

NIM. 145030700111008



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
MALANG
2018**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Inovasi Layanan Referensi Perpustakaan Berbasis *Live Chat*
(Studi Pada Website Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Disusun oleh : Aprilia Yusli Handini

NIM : 145030700111008

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik


Prodi : Ilmu Perpustakaan

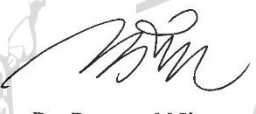
Malang, 23 Mei 2018

Komisi Pembimbing

Ketua Komisi Pembimbing

Anggota Komisi Pembimbing


Dr. Alif Haris Wanto, M.AP., MMG
NIP. 19810601 200501 1 005


Drs. Darmono, M.Si
NIP. 19590309 198403 1 002

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 8 Juni 2018
Waktu : 09.00 – 10.00 WIB
Skripsi Atas Nama : Aprilia Yusli Handini
Judul : Inovasi Layanan Referensi Perpustakaan Berbasis *Live Chat* (Studi Pada *Website* UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota


Dr. Aji Haris Wanto, M.AP., MMG
NIP. 19810601 200501 1 005


Drs. Darmono, M.Si
NIP. 19590309 198403 1 002

Anggota


Muhammad Rosvihan Hendrawan, SJP., M.Hum
NIK. 201405 871204 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul **“Inovasi Layanan Referensi Perpustakaan Berbasis *Live Chat*”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, 26 Mei 2018

Yang membuat pernyataan



Aprilia Yusli Handini
NIM. 145030700111008

CURICULLUM VITAE

Nama : Aprilia Yusli Handini
NIM : 145030700111008
Tempat dan Tanggal Lahir : Kediri, 12 April 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Ds. Pelem Kec. Kertosono



Kab.Nganjuk
Email : yusliaprilial@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

2001-2002 : TK Panca Murni 1
2002-2008 : SD Negeri Kutorejo 1
2008-2011 : SMP Negeri 2 Kertosono
2011-2014 : SMA Negeri 1 Kertosono
2014-2018 : Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah,

Skripsi ini selesai karena niat, usaha, doa serta dukungan:

*Orang tuaku tercinta
Kakak dan adikku tersayang
dan Sahabat-sahabatku seperjuangan*



RINGKASAN

Aprilia Yusli Handini, 2018, **Inovasi Layanan Referensi Perpustakaan Berbasis *Live Chat***. Dr. Alfi Haris Wanto, M.AP., MMG, dan Drs. Darmono, M.Si, 168 Hal + xv.

Penelitian ini dilakukan atas dasar perkembangan *e-commerce* (perdagangan elektronik) yang melahirkan aplikasi *live chat*. Aplikasi *live chat* pada awal mulanya digunakan untuk layanan pendukung dalam bisnis jual beli toko *online*. Di tahun 2017, Perpustakaan Universitas Negeri Malang menerapkan layanan *live chat* sebagai pendukung layanan referensi. Cara kerja yang digunakan sama yaitu dengan menyematkan ruang obrolan kedalam *website* perpustakaan yang nantinya dapat digunakan pemustaka untuk mengajukan pertanyaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana penerapan layanan *live chat* di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun fokus dalam penelitian ini mengacu pada penerapan layanan *live chat* sebagai layanan referensi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Fokus-fokus tersebut diantaranya adalah *volume chat*, *missed chats & offline messages*, *first response time* dan *user satisfaction*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *live chat* sebagai pendukung layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang dikatakan baik meskipun belum optimal. Layanan *live chat* merupakan wadah yang disediakan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Malang untuk menampung pertanyaan terkait layanan informasi mulai dari layanan referensi, layanan keanggotaan, layanan serial, dan sebagainya. Pelayanan dilakukan pada jam operasional perpustakaan yaitu pukul 08.00-16.00 WIB. Pelayanan dilakukan oleh satu admin yang merupakan seorang dosen dan staff TI Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Jika ada pesan masuk diatas jam operasional dan *offline*, maka pesan tidak dibalas oleh admin. *Offline messages* terjadi apabila admin sedang mengajar, sholat, dan rapat. Faktor pendukung dalam layanan ini adalah kemudahan akses dan aplikasi yang digunakan tidak berbayar. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kurangnya admin dan sumber daya manusia (SDM).

Kata Kunci: *Live Chat*, Layanan Perpustakaan, Layanan Referensi Virtual, Layanan Pengguna, Perpustakaan Perguruan Tinggi

SUMMARY

Aprilia Yusli Handini, 2018, **Innovation of Library Reference Service Based Live Chat**. Dr. Alfi Haris Wanto, M.AP., MMG, dan Drs. Darmono, M.Si, 168 Hal + xv.

This study was conducted based on the development of e-commerce (electronic commerce), which raised live chat application. Live chat application at the early was used for support services in the business of buying and selling of online store. In 2017, the Library of the State University of Malang implemented live chat as a reference service support. How it works was by embedding a chat room into the library's website that could be used by readers to ask questions. The purpose of this study was to determine the implementation of live chat services at the Library of State University of Malang.

This study used qualitative research with descriptive approach. The focus in this study referred to the application of live chat as reference services at the Library of State University of Malang. Those study focuses were the chat volume, missed chats and offline messages, first response time and user satisfaction.

The results of this study indicated that the implementation of live chat as a support reference service by Library of State University of Malang could be said to be good, even though was not optimal. Live chat service was a service that provided by the Library of State University of Malang to accommodate questions related to information about service reference, membership services, serial service, and so on. The services performed on operating hours of the library was at 08.00am-16.00pm. Services performed by an admin who was a lecturer and Library IT staff of State University of Malang. If there was an incoming message on the operating hours and offline, the message was not returned by the admin. Offline messages occurred when the admin was teaching, prayer, and meetings. Supporting factors in these services was the ease of access and use applications that was free. While the inhibiting factor was the lack of admin and human resources.

Keywords: Live Chat, Library Services, Virtual Reference Services, User Services, Academic Library

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT dan sholawat yang selalu tercurah kepada junjungan Rosululloh Nabi Muhammad SAW, skripsi dengan judul **“Inovasi Layanan Referensi Perpustakaan Berbasis *Live Chat*”** dapat penulis selesaikan dengan baik. Sebagai pemenuhan untuk mendapatkan gelar sarjana Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Muhammad Shobaruddin, MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Alfi Haris Wanto, M.AP., MMG selaku Ketua Komisi Pembimbing dalam penyusunan skripsi dengan berbagai saran dan masukan yang diberikan kepada penulis.
4. Bapak Drs. Darmono, M.Si selaku Anggota Komisi Pembimbing dalam penyusunan skripsi dengan berbagai saran, masukan dan ide yang mempermudah penulis dalam melakukan penelitian.
5. Segenap dosen pengajar Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang dengan segala ilmu yang menambah wawasan penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Segenap informan Perpustakaan Universitas Negeri Malang yang telah bersedia memberikan bantuan dalam melakukan penelitian. Keluarga penulis terutama Ibu dan Bapak yang selalu memberi dukungan dalam

pengerjaan skripsi. Tidak lupa Kakak dan Adik yang selalu memberi motivasi sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

7. Sahabat-sahabatku seperjuangan dalam pengerjaan skripsi Dona Puspita, Merita Anisah, Anggayuh Mukti, Lenda Yuli, Clara Lorenza dan Hasna Mutiari.
8. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dukungan Satrio Bagus, Zulfa Rusdya dan Intang Meutia.
9. Seluruh teman-teman Prodi Ilmu Perpustakaan angkatan 2014, terimakasih atas pertemanan yang telah terjalin selama ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangsih bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 18 Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar belakang	1
B. Perumusan masalah	6
C. Tujuan penelitian	6
D. Kontribusi penelitian	7
E. Sistematika penulisan	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Perpustakaan	13
1. Perpustakaan Perguruan Tinggi	13
2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi	14
3. Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi	15
C. Kualitas Layanan	16
1. Pengertian Kualitas Layanan	16
2. Dimensi Kualitas Layanan	17
D. Layanan Perpustakaan	19
1. Pengertian Layanan Perpustakaan	19
2. Konsep Layanan Pengguna	20
3. Jenis-jenis Layanan Pengguna	21
E. Layanan Referensi	23
1. Pengertian Layanan Referensi	23
2. Fungsi Layanan Referensi	25
3. Layanan Referensi di Perpustakaan Perguruan Tinggi	26
F. Layanan Referensi Virtual (<i>Virtual Reference</i>)	28
1. Pengertian <i>Virtual Reference</i>	28
2. Tujuan <i>Virtual Reference</i>	29

3. Jenis-jenis <i>Virtual Reference</i>	30
G. Inovasi.....	34
1. Pengertian Inovasi.....	34
2. Karakteristik Inovasi	35
3. Jenis-jenis Inovasi	36
H. Live Chat.....	37
1. Pengertian <i>Live Chat</i>	37
2. Sejarah <i>Live Chat</i>	38
3. Macam-Macam Aplikasi <i>Live Chat</i>	39
4. Aplikasi <i>Live Chat</i> Tawk.to	41
5. Fitur Aplikasi <i>Live Chat</i> Dalam Website UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang	43
6. Fitur <i>Dashboard</i> Aplikasi <i>Live Chat</i>	44
I. Website	46
1. Pengertian Website.....	46
2. Manfaat Website	47
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Jenis Penelitian	49
B. Fokus Penelitian.....	49
C. Lokasi Penelitian dan Situs Penelitian.....	50
D. Jenis dan Sumber Data.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data.....	53
F. Instrumen Penelitian	54
G. Analisis Data.....	55
H. Keabsahan Data	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	60
B. Penyajian Data	71
1. Penggunaan <i>live chat</i> sebagai layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang	71
a. Volume Chat.....	72
b. <i>Missed Chats & Offline Messages</i>	84
c. <i>First Response Time</i>	86
d. <i>User satisfaction</i>	87
2. Faktor Penghambat dan Pendorong penggunaan <i>live chat</i> sebagai layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang	90
a. Faktor penghambat	91
b. Faktor pendorong	93

C. Analisis dan Interpretasi Data.....	95
1. Penggunaan <i>live chat</i> sebagai layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang	95
a. Volume chat	96
b. <i>Missed Chat and Offline Messages</i>	98
c. <i>First Response Time</i>	98
d. <i>User Satisfaction</i>	100
2. Faktor Penghambat dan Pendorong penggunaan <i>live chat</i> sebagai layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang	101
a. Faktor Penghambat.....	101
b. Faktor Pendorong	102
BAB V PENUTUP	104
A. Kesimpulan	104
B. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	112



DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1	Penelitian terdahulu.....	12
2	Nama-nama Kepala Perpustakaan Universitas Negeri Malang	61
3	Tupoksi Pimpinan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang	69
4	Klasifikasi pesan yang masuk selama bulan Maret-Desember	
5	2017.....	72
6	Klasifikasi Daerah Pengguna Layanan <i>Live Chat</i>	81



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1	Widget aplikasi <i>live chat</i> tawk.to dalam website UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang ketika <i>online</i>	43
2	Widget aplikasi <i>live chat</i> tawk.to dalam website UPT perpustakaan universitas negeri malang ketika <i>offline</i>	44
3	Halaman Awal Dashboard Aplikasi <i>Live Chat</i> Tawk.To.....	45
4	Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif	57
5	Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang..	68
6	Volume Chat Bulan Maret-Desember 2017	78
7	Menyarankan untuk Datang ke Perpustakaan	79
8	Pengguna dari Jepang	81
9	<i>Missed Chat & Offline</i> Messages Bulan Maret-Desember 2017.....	84
10	Mengakhiri Percakapan Dikarenakan Rapat	85
11	<i>User Satisfaction</i> Bulan Maret-Desember 2017.....	88
12	Pengguna Mengklik Tombol Dislike.....	89
13	Pengguna Mengklik Tombol Like	89
14	Kemampuan Admin dalam Menjawab Pertanyaan	92

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1	Instrumen Wawancara.....	112
2	Surat-surat Penelitian	114
3	Dokumentasi Penelitian	116
4	Logbook Observasi	119
5	Logbook Wawancara	120
6	Data Mentah Missed Chat & Offline Messages.....	125
7	Data Mentah First Response Time	132
8	Data Mentah User Satisfaction.....	140
9	Rencana Strategis Perpustakaan Universitas Negeri Malang	147
10	SOP Teknologi Informasi	157



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Perguruan tinggi sebagai salah satu lembaga pendidikan memerlukan berbagai unsur termasuk sarana dan prasarana guna menunjang proses belajar dan mengajar. Salah satu sarana penunjang yang memiliki peran dalam sebuah lembaga pendidikan adalah perpustakaan. Keberadaan perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan informasi bagi seluruh sivitas akademika yang berada di lingkungan perguruan tinggi.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 3 Tentang Perpustakaan, dinyatakan bahwa fungsi perpustakaan sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Dengan fungsi informasi yang dimiliki oleh perpustakaan, maka perpustakaan harus didukung oleh layanan-layanan yang dapat mempermudah pemustaka dalam pencarian informasi yang dibutuhkan.

Pada masa ini, dunia kepustakawanan sedang mengalami masa transisi yang sangat besar dilihat dari sisi koleksi, sumber daya manusia (SDM), dan fasilitas fisik perpustakaan. Perubahan ini merupakan penyesuaian kebutuhan pemustaka dan permasalahan-permasalahan yang terjadi pada saat ini. Perilaku pencari informasi yang sebagian besar mahasiswa telah mengalami pergeseran. Salah satu faktor penyebabnya adalah karakteristik pemustaka, khususnya mahasiswa sebagai generasi digital atau disebut *digital native*. Generasi muda

tidak melihat internet sebagai teknologi, melainkan sebagai bagian kehidupan. Menurut OCLC (2005) dalam Zuntriana (2010: 3) dalam berbagai survei yang dilakukan oleh OCLC, terbukti mereka lebih memilih, memulai proses pencarian informasi dengan mesin pencari dibandingkan dengan sumber informasi lainnya, termasuk perpustakaan dan pustakawan.

Perkembangan sistem layanan seperti peralatan *mobile*, layanan *online*, dan jejaring sosial merupakan dasar perubahan sistem layanan informasi yang diselenggarakan perpustakaan, yakni dari sistem konvensional menuju ke sistem elektronik. Perubahan sistem layanan informasi tersebut juga berdampak pada layanan referensi. Widyawan (2012: 10) mengatakan bahwa perubahan layanan referensi sebagai dampak kemajuan teknologi komputer dan telekomunikasi akan berpengaruh pada sistem layanan, perilaku pengguna, sumber-sumber referensi, dan infrastruktur perpustakaan.

Teknologi informasi memungkinkan kita mengakses sumber informasi yang berada di luar perpustakaan dengan memberikan cara yang lebih mudah. Menurut Almah (2013:13) awal pelayanan referensi maya diluncurkan pada pertengahan 1980-an, terutama oleh perpustakaan akademis dan medis yang disediakan melalui surel (surat elektronik). Penerapan awal ini berdasarkan dua alasan, pertama untuk memperpanjang jam layanan bahwa pertanyaan dapat dikirimkan ke meja referensi, dan untuk menggali potensi jaringan kampus yang pada waktu itu menggunakan teknologi baru.

Pelayanan referensi secara digital adalah sebuah pelayanan pada perpustakaan yang dilakukan secara *online* dengan media komputer untuk

kegiatan berkomunikasi. Di samping itu, pelayanan referensi secara digital akan lebih cepat jika diimbangi dengan adanya kemampuan sumber daya manusia dibidang teknologi informasi. Menurut Maryulisman (2016: 113) bentuk-bentuk pelayanannya dapat berupa (1) *Webforms* (2) *Email* (3) *Chat using application*.

Pelayanan referensi berbasis online harus diimbangi dengan pustakawan referensi yang handal, terampil dan cekatan agar dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna, baik secara langsung (bertatap muka) maupun tidak langsung, seperti melalui *email*, *chatting*, telepon, dan *faksimile*. Dalam keadaan seperti ini, pustakawan referensi akan memainkan perannya sebagai navigator yang akan menemani dan membimbing pemustaka untuk mendapatkan sumber informasi.

Perkembangan *electronic commerce* atau disingkat *e-commerce* di Indonesia melahirkan aplikasi *live chat* sebagai fitur pendukung dalam layanan *e-commerce*. Aplikasi *live chat* juga muncul karena maraknya *chat commerce* di tahun 2017 ini. *Chat commerce* adalah fitur *chat messaging* yang ada di dalam sebuah *website* untuk membantu para pelanggan menyampaikan keluhan atau sekedar bertanya mengenai informasi yang ada di dalam *website* tersebut sampai akhirnya melakukan pembelian. *Chat commerce* sendiri bertujuan untuk meningkatkan *conversion rate* dari suatu *e-commerce*.

Menurut Charlton (2013) dalam artikel *Consumers Prefer Live Chat for Customer Service: Stats* bahwa setidaknya ada sekitar 73% konsumen akan lebih puas ketika mereka bertanya mengenai sebuah produk atau jasa melalui

live chat. Jumlah tersebut berbanding 61% jika dijawab melalui email dan 44% melalui telepon. Berdasarkan hasil survei tersebut, kita dapat mengetahui bahwa saat ini aplikasi sangat diterima oleh masyarakat untuk digunakan dalam hal pelayanan produk atau jasa.

Perpustakaan Universitas Negeri Malang merupakan Perpustakaan Perguruan Tinggi di Malang yang pertama menerapkan aplikasi *live chat* pada layanan referensinya. Dibandingkan dengan *live chat* yang diterapkan oleh perpustakaan lain, Perpustakaan Universitas Negeri Malang lebih unggul dalam hal menjawab pertanyaan pengguna. Penggunaan *live chat* dalam layanan referensi ini juga sebagai wadah untuk menampung saran, masukan dan kritik untuk perpustakaan tanpa harus melalui birokrasi yang rumit.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Safii selaku admin yang menjabat sebagai IT UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang mengatakan bahwa alasan penggunaan aplikasi *live chat* adalah inisiatif beliau dengan tujuan dapat menjangkau seluruh pengguna dalam pemenuhan kebutuhan informasinya. Kebijakan dan SOP tertulis terkait layanan *live chat* ini memang belum ada, tetapi layanan ini merupakan turunan dari RENSTRA (Rencana Strategis) jangka pendek yang dibuat di dalam kepemimpinan Bapak Djoko Saryono selaku kepala perpustakaan.

Sebelum adanya *live chat*, perpustakaan tidak menggunakan layanan online, telepon dan faksimili untuk pendukung layanan referensi. Pertanyaan-pertanyaan yang masuk hanya dari mahasiswa Universitas Negeri Malang dengan cara menemui langsung petugas perpustakaan (wawancara dengan

Bapak Safii, Rabu 4 Oktober 2017). Aplikasi *live chat* yang dipilih adalah *tawk.to*, pemilihan ini berdasarkan (1) Kemudahan dalam hal instalasi aplikasi, (2) Dapat memantau pengunjung situs web secara *real time*, (3) Dapat menyesuaikan *widget* sesuai dengan yang diinginkan dan (4) Aplikasinya *free* (tidak berbayar).

Layanan *live chat, online* sesuai dengan jam buka perpustakaan. Apabila *offline* maka pengguna dapat meninggalkan pesan dengan mengisi nama beserta pesan yang akan disampaikan. Selanjutnya, admin akan membalas apabila sudah *online*. Penggunaan *live chat* di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang terhitung sejak 13 Maret 2017. Berdasarkan data yang diolah penulis, sudah ada 913 pesan yang masuk selama bulan Maret hingga bulan Oktober. Dari jumlah tersebut, 1 pengguna menyatakan tidak suka, 23 pengguna menyatakan suka dan sisanya memilih netral mengenai kepuasan yang dirasakan. Pengguna dapat memilih *like/dislike* yang dilambangkan dengan bentuk 'jempol tangan', hasil netral didapatkan apabila pengguna tidak menekan keduanya (*like/dislike*).

Manfaat yang diperoleh pengguna dengan memanfaatkan aplikasi *live chat* ini adalah (1) kemudahan akses, yakni pengguna mengakses *live chat* di *website* UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Pertanyaan dikirim dengan *chatting* secara langsung dengan admin; (2) kerelevanan informasi, pengguna sudah pasti mendapatkan informasi yang relevan karena admin merupakan petugas perpustakaan; (3) hemat waktu dan biaya, pengguna tidak harus datang ke perpustakaan dan aplikasi tidak berbayar.

Berdasarkan hal-hal yang telah dipaparkan diatas, penulis ingin mengetahui lebih lanjut bagaimana pengimplementasian aplikasi *live chat* sebagai layanan referensi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang dengan judul **“Inovasi Layanan Referensi Perpustakaan Berbasis *Live Chat*”**.

B. Perumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang yang telah dipaparkan, terdapat dua rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimanakah penggunaan *live chat* sebagai layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang?
2. Apa sajakah faktor pendorong dan penghambat penggunaan *live chat* sebagai layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan penggunaan *live chat* sebagai layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang.
2. Mendeskripsikan faktor penghambat dan pendorong penggunaan *live chat* sebagai layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

D. Kontribusi Penelitian

Dari penelitian yang telah dilaksanakan, diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara akademis maupun praktis bagi pihak-pihak yang bersangkutan. Adapun kontribusi penelitian yang ingin dicapai yaitu:

1. Akademis

Diharapkan dapat dijadikan masukan atau referensi untuk karya ilmiah atau penelitian-penelitian lainnya. Selain itu, sebagai wujud sumbangsih kepada keilmuan perpustakaan dan khususnya dalam peningkatkan layanan perpustakaan.

2. Praktis

a. Bagi Peneliti

Dari penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan peneliti perihal penggunaan aplikasi *live chat* dalam layanan referensi.

b. Bagi Instansi

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada instansi terkait dalam hal peningkatan layanan.

c. Bagi Masyarakat

Diharapkan dari hasil penelitian ini, masyarakat lebih puas dengan pelayanan yang diberikan pihak UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang melalui *live chat*.

E. Sistematika Penulisan

Pada penelitian skripsi ini untuk mengetahui garis besar yang dideskripsikan, maka dapat dilihat dalam sistematika pembahasan yang merupakan susunan keseluruhan skripsi secara singkat:

BAB I : PENDAHULUAN

Memuat tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, kontribusi penelitian serta sistematika penulisan penelitian yang dilakukan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Menguraikan tentang tinjauan pustaka dari penelitian yang dilakukan. Tinjauan pustaka merupakan uraian yang relevan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Menguraikan tentang jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, keabsahan data, dan teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Menguraikan hasil penelitian yang meliputi penyajian data analisis data yang diperoleh selama penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah.

BAB V : PENUTUP

Menyajikan kesimpulan dari pembahasan yang ada secara keseluruhan disertai saran-saran yang diperlukan sehubungan dengan kesimpulan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan perbandingan dengan penelitian terdahulu dalam penelitian yang peneliti lakukan, peneliti mencoba menemukan dokumen yang berkaitan dengan topik atau tema penelitian. Adapun pangkalan data yang digunakan dalam pencarian dokumen adalah Proquest dan Google Scholar. Beberapa kata kunci yang digunakan untuk melakukan pencarian dokumen yaitu *live chat libraries*, *live chat customer service* dan *live chat for virtual reference*. Penggunaan *live chat* pada layanan perpustakaan masih terbilang hal baru di Indonesia, hal ini berbanding terbalik dengan perpustakaan di luar negeri yang sudah lama mengadopsi *live chat* sebagai pendukung layanan perpustakaan. Maka dari itu, keterbatasan dokumen dari karya ilmiah Indonesia tentang *live chat* masih belum ada. Berikut beberapa hasil penelitian terdahulu yang peneliti temukan dan rangkum:

1. *A Systematic Review of Research On Live Chat Service*

Penelitian ini dilakukan oleh Miriam L. Matteson sebagai *Assistant Professor, Kent State University School of Library and Information Science*, Jennifer Salamon sebagai *Project Coordinator for the National Digital Newspaper Program in Ohio at the Ohio Historical Society*, dan Lindy Brewster sebagai *Quote Analyst at the Timken Company* (2011). Penelitian ini mensintesis literatur-literatur yang membahas tentang perkembangan layanan obrolan (*chatting*). Literatur dibatasi tahun 1995-

2010. Pada penelitian ini memfokuskan penelitian menjadi 6 kategori, yakni: parameter layanan; pengguna; proses tanya jawab; respon; pegawai dan pelatihan; tujuan.

2. *Chat Reference Evaluation: A Framework of Perspectives and Measures*

Penelitian ini dilakukan oleh Lili Luo (2007) dari *School of Library and Information Science, San Jose State University, San Jose, California, USA*.

Penelitian ini membahas pandangan holistik tentang evaluasi pelayanan referensi melalui obrolan (*chatting*) dan untuk menyarankan kerangka kerja yang dapat membantu praktisi mengevaluasi layanan referensi dalam banyak konteks.

3. *To Chat Or Not to Chat – Taking Another Look at Virtual Reference: Part I*

Penelitian ini dilakukan oleh Steve Coffman sebagai *Vice President, Bussiness Development* dan Linda Arret sebagai *Library Consultant* (2004). Penelitian ini menjelaskan perkembangan layanan referensi virtual mulai dari cara konvensional dengan cara datang ke perpustakaan hingga penggunaan obrolan (*chatting*) sebagai media layanan referensi virtual. Penelitian ini juga mengemukakan kekurangan layanan virtual berbasis obrolan, tidak hanya kelebihanannya.

Tabel 1 Penelitian terdahulu

No.	Judul, Penulis, Tahun	Metode Penelitian	Fokus	Temuan	Persamaan	Gap
1	<i>A Systematic Review of Research On Live Chat Service</i> oleh Matteson, dkk (2011)	Kualitatif/ deskriptif	Parameter layanan; pengguna; proses tanya jawab; respon; pegawai dan pelatihan; tujuan.	Peneliti mempelajari aspek layanan obrolan mulai dari tahun 1995	1. Penggunaan layanan obrolan (<i>chatting</i>) dalam pelayanan referensi 2. respon sebagai salah satu yang menjadi ukuran penelitian	Mengkaji ulang penelitian tentang live chat mulai dari tahun 1995 dan perkembangannya sampai tahun 2010
2	<i>Chat Reference Evaluation: A Framework of Perspectives and Measures</i> oleh Luo, Lili (2007)	Kualitatif/ deskriptif	General review tentang perspektif layanan referensi obrolan	Mengevaluasi layanan obrolan dan menyarankan kerangka kerja yang bisa membantu praktisi referensi dalam berbagai konteks	Memberikan pandangan tentang layanan referensi dari bentuk konvensional hingga berbasis <i>online</i>	Penelitian ini memberikan masukan dan saran kepada praktisi dengan melihat praktik layanan referensi berbasis obrolan (<i>chatting</i>) dan alat bantu yang dapat digunakan dalam mengembangkan layanan obrolan
3	<i>To Chat Or Not to Chat-Taking Another Look at Virtual Reference: Part I</i> oleh Steve Coffman & Linda Arret	Kualitatif/ deskriptif	Fenomena perkembangan layanan referensi virtual	Mengambil pandangan lain tentang layanan referensi virtual. Membahas tidak hanya kelebihan tetapi kekurangannya	Membahas tentang layanan referensi virtual	Tidak hanya menggambarkan kelebihan layanan referensi virtual

Sumber : Hasil olahan peneliti, 2018

B. Perpustakaan

1. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi saat ini sangat erat kaitannya dengan kebutuhan mahasiswa di lingkungan perguruan tinggi. Perkembangan pendidikan saat ini menuntut peranan perpustakaan perguruan tinggi sebagai salah satu komponen dalam menunjang kesuksesan kegiatan pembelajaran. Definisi perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai berikut:

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang bersama-sama unit kerja lainnya yang bertugas untuk membantu perguruan tinggi dalam melaksanakan program tri dharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat) melalui pelayanan informasi yang meliputi; pengumpulan informasi, pengolahan informasi, pemanfaatan informasi, penyebarluasan informasi, dan pemeliharaan/ pelestarian informasi (Saleh, 2011: 1.17).

Definisi lain terkait perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulistyo-Basuki (2011: 2.17) ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Selain itu, perpustakaan perguruan tinggi adalah yang berada di suatu perguruan tinggi maupun institut yang berfungsi melaksanakan Tri Dharma perguruan tinggi, yang penggunanya adalah sivitas akademika maupun masyarakat perguruan tinggi yang terdiri atas para staf pengajar (dosen), mahasiswa, peneliti, dan mereka yang terlibat di dalam kegiatan akademik (Sutarno, 2006: 46)

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi yang memiliki tugas yang sama yakni terkait dengan program Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara mengumpulkan, mengolah hingga menyebarluaskan informasi kepada seluruh warga yang ada di lingkup perguruan tinggi.

2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai sarana pemenuhan kebutuhan informasi bagi masyarakat akademis diharapkan mampu membentuk dan mengembangkan pola pikir masyarakat akademis yang berkegiatan meneliti, dan penelitian sebagai suatu kegiatan yang penting, sehingga tujuan daripada perpustakaan perguruan tinggi dapat tercapai dengan baik.

Menurut Darwanto (2015: 5) mengatakan bahwa:

- a. Dharma pertama yaitu pendidikan dan pengajaran dilaksanakan dengan cara mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi mahasiswa dan dosen sesuai dengan kurikulum yang berlaku
- b. Dharma kedua yaitu penelitian melalui penyediaan bahan perpustakaan baik primer maupun sekunder mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian
- c. Dharma ketiga yaitu pengabdian kepada masyarakat diselenggarakan melalui kegiatan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi masyarakat

Berdasarkan pemaparan diatas, perpustakaan perguruan tinggi adalah sarana atau tempat pemenuhan kebutuhan informasi pengguna. Untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna, tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah memberikan layanan baik jasa maupun informasi

yang mutakhir dan sesuai dengan kebutuhan sivitas akademika sehingga dapat mendukung proses belajar mengajar agar mampu dalam mengembangkan pola pikir yang selaras dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

3. Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi

Adapun tugas perpustakaan perguruan tinggi menurut Darwanto (2015: 6) sebagai berikut:

- a. Mengikuti perkembangan kurikulum serta perkuliahan dan menyediakan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk pengajaran.
- b. Menyediakan koleksi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam rangka studinya.
- c. Mengikuti perkembangan mengenai program-program penelitian yang diselenggarakan di lingkungan perguruan tinggi dan induknya dan berusaha menyediakan literatur ilmiah dan bahan lain yang diperlukan bagi para peneliti.
- d. Memutakhirkan koleksi dengan mengikuti terbitan-terbitan yang baik berupa tercetak maupun digital.
- e. Menyediakan fasilitas, memungkinkan pemustaka mengakses perpustakaan lain maupun pangkalan-pangkalan data melalui jaringan local maupun global dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi yang diperlukan.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tugas daripada perpustakaan perguruan tinggi sangat kompleks mulai dari penyediaan koleksi sebagai sumber informasi yang mutakhir hingga menyediakan fasilitas yang mendukung pemustaka dalam temu kembali informasi dan melayani baik jasa dan sumber informasi sehingga dapat mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dengan dilaksanakannya Tri Dharma Perguruan Tinggi, maka perguruan tinggi tersebut dikatakan baik mulai dari program pendidikannya, eksistensinya dan juga sumber informasinya.

C. Kualitas Layanan

1. Pengertian Kualitas Layanan

Layanan perpustakaan merupakan merupakan semua kegiatan yang ditujukan untuk menyiapkan segala sarana (fisik dan non fisik) yang mempermudah perolehan informasi atau bahan pustaka yang dibutuhkan pengguna perpustakaan. Layanan perpustakaan yang diberikan oleh pihak perpustakaan harus memperhatikan kualitas layanan yang iberikan untuk pengguna perpustakaan.

Menurut Tjiptono (208: 62) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Purnama (2006:38) mendefinisikan bahwa kualitas layanan sebagai suatu tahapan kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pengguna.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan harus memiliki kualitas layanan yang baik. Dengan adanya kualitas layanan yang baik, maka layanan yang diberikan oleh perpustakaan sesuai dengan keinginan pengguna perpustakaan dalam pemenuhan kebutuhan informasinya.

Kualitas layanan menurut Tjiptono (2008: 71) dipengaruhi oleh dua faktor yaitu *expected service* dan *perceived service*. *Expected service* merupakan jika layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, sehingga kualitas layanan dianggap buruk. Sedangkan

perceived service bentuk kualitas layanan yang dianggap baik, sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi harapan dari konsumen, maka kualitas layanan dapat dikatakan sebagai kualitas yang ideal.

Menurut Qalyubi (2007: 215) kualitas layanan perpustakaan memiliki dua aspek diantaranya:

- a. *Functional quality*, artinya perpustakaan dengan fungsinya sebagai sumber informasi perlu melengkapi koleksi secara terus menerus dan terbaru.
- b. *Technical quality*, artinya perpustakaan perlu memiliki sumber daya tenaga dengan kualifikasi teknis yang baik, mengaplikasikan akses teknologi informasi yang relevan dan menunjukkan sikap melayani dan trampil dalam melakukannya.

2. Dimensi Kualitas Layanan

Dalam dimensi kualitas layanan biasanya digunakan dua jenis dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL dan LibQualTM. Dimensi kualitas layanan SERVQUAL biasa menggunakan lima dimensi kualitas layanan yang dikemukakan oleh Achmad (2012: 91) antara lain:

- a. *Tangibles* (bukti fisik)
Dimensi ini berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawannya. Memberikan layanan yang terbaik kepada pengguna, perpustakaan merupakan sarana dan prasarana berupa (1) gedung/ruang yang terdiri dari ruang koleksi, ruang untuk pengguna, dan ruang untuk petugas perpustakaan; (2) perabotan yang meliputi rak buku, meja kursi untuk petugas, almari, katalog, meja peminjaman; (3) peralatan yang meliputi komputer, alat baca mikro; (4) sumber daya manusia dan (5) biaya.
- b. *Reliability* (kehandalan)
Dimensi ini tentang kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan tidak membuat kesalahan sejak awal serta menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Menurut Rahayuningsih (2007: 86) memiliki pengetahuan yang luas apat diajak berbicara mengenai berbagai macam pengetahuan yang luas diajak berbicara mengenai

berbagai macam topik layanan dilakukan dengan benar dan kesesuaian sistem layanan dengan luas ruangan. Indikator-indikator kualitas pelayanan perpustakaan pada kehandalan yaitu: ketepatan waktu layanan, sesuai jumlah petugas dengan kondisi perpustakaan (sistem layanan yang diterapkan, waktu/jam buka layanan, banyaknya jenis layanan), pengetahuan petugas perpustakaan, kelengkapan koleksi dan kemutakhiran koleksi.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Dimensi ini berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para petugas untuk membantu para pengguna dan memberi jasa secara cepat. Untuk dapat memperoleh layanan seseorang dapat memperoleh sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan. Indikator-indikator pada kualitas layanan perpustakaan pada daya tanggap yaitu: kecepatan dalam melakukan layanan peminjaman, pengembalian buku, kesediaan petugas menanggapi pertanyaan pengguna.

d. *Assurance* (jaminan)

Dimensi ini berisikan bahwa petugas selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan sehingga pengguna menaruh kepercayaan penuh kepada perusahaan/perpustakaan. Kemampuan dan kemauan untuk melayani orang lain dengan ramah, baik, sopan, teliti dan tekun, berpenampilan menyenangkan sehingga pengguna tidak segan bertanya dan minta tolong. Indikator-indikator kualitas layanan perpustakaan yaitu: kesopanan petugas, ketelitian, keramahan petugas dan kemudahan mendapatkan layanan.

e. *Emphaty* (empati)

Dimensi ini berisikan mengenai perusahaan/perpustakaan sangat peduli dan bersedia memberikan perhatian secara individu kepada para pengguna. Rahayuningsih (2007: 86) empati merupakan kemampuan petugas untuk bergaul sehingga pengguna merasa diperhatikan. Indikator-indikator pada empati ini diantaranya: perhatian petugas terhadap pengguna dan tanggapan petugas terhadap keluhan.

Sedangkan untuk yang menggunakan dimensi LibQual^{+TM} biasa menggunakan empat dimensi. Menurut Roszkowski, dkk dalam Fatmawati (2013: 166) mengatakan bahwa instrument atau dimensi LibQual^{+TM} tersebut ialah:

a. *Affect of Service* yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas pustakawan dalam melayani pengguna.

- b. *Library as Place* yaitu perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik.
- c. *Personal Control* yaitu konsep yang membuat pengguna dapat melakukan sendiri apa yang diinginkan dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan.
- d. *Information Access* yaitu menyangkut tentang ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi/bahan pustaka yang dimiliki, cakupan isi/ruang lingkup, aktualisasi, bimbingan pengguna, maupun tingkat kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan.

D. Layanan Perpustakaan

1. Pengertian Layanan Perpustakaan

Pada dasarnya, setiap perpustakaan pasti memiliki beberapa layanan. Layanan yang dimiliki bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pemustaka dalam hal pemenuhan kebutuhan informasinya. Menurut Saleh (2011: 4.3) layanan perpustakaan adalah aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pemustaka, khususnya anggota perpustakaan. Sedangkan menurut Sutarno (2006: 162) layanan perpustakaan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pengguna dengan tujuan membantu menemukan literatur atau informasi yang dibutuhkan.

Dalam perpustakaan harus mempunyai kegiatan layanan yang memperhatikan asas layanan. Menurut Darmono (2007: 166) asas layanan tersebut adalah:

- a. Layanan selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemakai perpustakaan.
- b. Layanan diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata dan memandang pemakai perpustakaan sebagai kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individual.

- c. Layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalkan fungsi layanan, peraturan perpustakaan perlu didukung oleh semua pihak agar layanan perpustakaan dapat berjalan dengan baik.
- d. Layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dengan didukung oleh administrasi yang baik.

Berdasarkan paparan diatas, dapat disimpulkan bahwa setiap perpustakaan harus menyediakan jasa layanan dengan tujuan memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya. Layanan perpustakaan juga harus disesuaikan dengan asas layanan yang diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka.

2. Konsep Layanan Pengguna

Layanan pengguna merupakan media penting bagi para pengelola perpustakaan untuk memberikan kemudahan kepada pemakai dalam memperoleh informasi yang mereka inginkan dan butuhkan. Menurut Stewart (2016: 214) perkembangan konsep layanan pengguna adalah sebagai berikut:

“Prior to computerization, the primary means of obtaining information was for users to visit the physical library and gain access to print or microform material with the help of a librarian. With the advent of computer technology and related networking systems, access to information is now readily available online.”

Dari pemaparan diatas dapat diartikan bahwa sebelum komputerisasi, sarana untuk memperoleh informasi yaitu dengan datang langsung ke perpustakaan dan mendapatkan akses informasi melalui bantuan seorang pustakawan. Dengan munculnya teknologi komputer, akses informasi bisa didapatkan secara *online*.

Layanan yang baik merupakan asset penting dalam dunia pelayanan perpustakaan. Menurut Sumiati (2011: 6.1) Pelayanan pengguna memiliki konsep bahwa dengan mengerti dan memenuhi kebutuhan pengguna maka perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanannya, meningkatkan permintaan layanan dan membangun reputasi yang pada akhirnya akan membantu membangun kelanggengan pemakai dan merupakan sumbangan besar bagi penyelenggaraan berbagai program perpustakaan.

Berdasarkan pemaparan terkait konsep layanan pengguna diatas, dapat disimpulkan bahwa layanan pengguna juga dapat memberikan bantuan kepada pengguna untuk meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Hal ini didasarkan layanan pengguna adalah layanan yang sering berinteraksi langsung dengan pengguna sehingga akan mempengaruhi penilaian pengguna terhadap layanan yang dimiliki perpustakaan.

3. Jenis-jenis Layanan Pengguna

Untuk menunjang tujuan yang ingin dicapai, masing-masing perpustakaan menyelenggarakan berbagai macam kegiatan layanan perpustakaan. Jenis-jenis layanan pengguna perpustakaan menurut Sumiati (2011: 6.10) adalah sebagai berikut:

- a. Layanan Ruang Baca
Perpustakaan menyediakan ruang baca bagi pemakai untuk membaca berbagai macam koleksi yang ada di perpustakaan. Layanan ini disediakan untuk mengantisipasi pembaca yang tidak dapat atau tidak ingin meminjam koleksi, tetapi hanya butuh untuk membaca-baca di perpustakaan.
- b. Layanan Sirkulasi

Dalam layanan ini, pemakai yang sudah menjadi anggota perpustakaan dapat meminjam, mengembalikan dan memperpanjang peminjaman bahan pustaka yang masih dibutuhkan.

c. Layanan Referensi

Layanan ini disediakan untuk membantu pemakai dalam mencari informasi melalui berbagai sumber informasi referensi yang memuat informasi teknis dan uraian singkat, seperti kamus, ensiklopedia, buku pegangan, direktori, almanac, dan sebagainya.

d. Layanan Akses Internet

Beberapa perpustakaan menyediakan akses penelusuran ke pangkalan data *online*. Di samping penelusuran ke *database online*, dengan adanya layanan akses internet, pemakai dapat mencari informasi apa saja baik yang bersifat ilmiah maupun hiburan.

e. Layanan Koleksi Audiovisual (AV)

Dengan semakin berkembangnya jenis bahan pustaka sebagai akibat dari perkembangan teknologi informasi, kini banyak perpustakaan yang memiliki koleksi audiovisual seperti microfis, microfilm, kaset video dan CD/DVD ROM. Biasanya perpustakaan menyediakan ruang khusus AV karena untuk membaca koleksi AV diperlukan alat baca khusus.

f. Layanan Fotokopi

Layanan ini disediakan agar pemakai yang tidak dapat atau tidak ingin meminjam koleksi tersebut dibawa pulang dapat memfotokopinya di perpustakaan. Layanan ini juga dapat meningkatkan keterpakaian koleksi yang tidak dapat dipinjamkan.

g. Layanan Penelusuran Literatur

Pemakai yang sedang mencari informasi mengenai suatu subjek dapat meminta bantuan pustakawan untuk mencarinya dari berbagai sumber, baik sumber informasi yang ada di perpustakaan maupun luar perpustakaan.

h. Layanan Pendidikan Pemakai

Layanan ini disediakan untuk membimbing pemakai baru dalam menggunakan seluruh fasilitas, sumber informasi, serta mengetahui peraturan dan tata tertib yang ada di perpustakaan.

i. Layanan Informasi Kilat

Layanan ini diberikan dengan tujuan agar pemakai dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan sesuai dengan bidangnya melalui pengiriman daftar isi jurnal terbaru. Biasanya diterapkan di perpustakaan khusus.

j. Layanan Penyebaran Informasi Terseleksi

Seperti halnya pada layanan informasi kilat, layanan ini juga diselenggarakan dengan tujuan agar dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan sesuai dengan bidangnya. Ini dilakukan dengan cara menyebarkan informasi terseleksi dari berbagai sumber informasi yang terkait dengan bidang minat pemakai.

k. Layanan Pembuatan Paket Informasi

Layanan ini diberikan perpustakaan bagi pemakai yang sedang membutuhkan informasi lengkap mengenai suatu subjek. Biasanya bahan-bahan yang dikumpulkan berupa artikel majalah atau daftar buku mengenai subjek yang dicari tersebut.

1. Layanan Peminjaman Antarperpustakaan

Layanan perpustakaan semacam ini diadakan berdasarkan kesepakatan kerjasama antarperpustakaan untuk dapat meminjamkan koleksi kepada pemakai yang terdaftar sebagai salah satu anggota perpustakaan dari perpustakaan tersebut.

Berdasarkan macam-macam layanan perpustakaan yang telah dipaparkan diatas, tidak semua perpustakaan memiliki layanan yang sama satu sama lain. Perbedaan tersebut merupakan keunikan atau ciri khas tertentu dalam memberikan layanan. Layanan yang ada di setiap perpustakaan, disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan pemustaka. setiap perpustakaan juga memiliki bermacam-macam layanan agar pelayanan lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi, diharapkan layanan perpustakaan lebih cepat, tepat dan akurat dalam memberikan layanan.

E. Layanan Referensi

1. Pengertian Layanan Referensi

Perkembangan teknologi saat ini memungkinkan setiap individu dapat mengakses informasi dengan mudah. Walaupun demikian, banyak informasi yang tersedia menyebabkan sebagian pemustaka mendapatkan informasi yang tidak sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini dapat dipahami karena informasi yang ada tidak semuanya berkualitas. Oleh karena itu, dibutuhkan keterampilan khusus untuk dapat mengakses informasi dengan tepat.

Perpustakaan merupakan salah satu tempat yang tepat untuk mendapatkan informasi yang berkualitas. Di dalam perpustakaan tersedia layanan yang memberikan fasilitas asistensi untuk mengidentifikasi sumber informasi berupa cetak dan elektronik yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan informasi, asistensi, dan instruksi, baik formal maupun informal untuk mengoptimalkan pemanfaatan layanan yang tersedia pada perpustakaan. Perpustakaan pun memberi informasi yang up to date dan faktual setiap saat dibutuhkan seperti layanan referensi (Prasetyawan: 2012: 63).

Menurut Prytherch (2005: 587) kata referensi atau *reference* berarti suatu petunjuk yang menunjuk kepada suatu dokumen atau data lain. Definisi lain dari kata referensi yaitu petunjuk untuk menemukan informasi spesifik yang disebutkan di dalam suatu teks. Summerhill (1993) di dalam Cassel and Hiremath (2009: 419) memberi definisi sederhana bahwa layanan referensi adalah fasilitas yang menghubungkan pencari informasi dengan informasi yang mereka butuhkan.

Wolfe, Naylor, & Druke (2010: 109) mengatakan bahwa sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, layanan referensi mengalami perkembangan dengan memanfaatkan media komunikasi seperti surat elektronik (*e-mail*), percakapan online (*chatting*), pesan instan melalui internet (*instant message*), dan juga pesan teks melalui telepon selular.

2. Fungsi Layanan Referensi

Pada umumnya layanan referensi pada setiap jenis perpustakaan mempunyai tujuan yang sama yaitu memberikan pelayanan yang baik dan efisien kepada pemakai perpustakaan. Menurut Nugrahini (2013: 3) Agar tugas layanan referensi berjalan dengan baik maka petugas referensi perlu memperhatikan fungsi-fungsi layanan referensi berikut :

- a. Fungsi informasi
Petugas referensi dapat memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi yang luas dan mendetail sesuai dengan kebutuhan pemakai.
- b. Fungsi bimbingan
Memberikan bimbingan kepada pemakai perpustakaan untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan, misalnya melalui katalog perpustakaan, buku-buku referensi, serta bahan pustaka lainnya dan bagaimana cara menggunakannya untuk menemukan informasi yang dibutuhkan.
- c. Fungsi pengarahan dan instruksi
Petugas memperkenalkan kepada pemakai tentang bagaimana menggunakan perpustakaan secara umum, penggunaan sumber-sumber bibliografi dengan baik dengan maksud untuk menggairahkan dan meningkatkan penggunaan perpustakaan. Pengarahan ini dapat dilakukan secara formal maupun informal. Secara formal biasanya melalui program instruksi yang telah dipersiapkan serta disusun dengan cermat dan matang yang disesuaikan dengan kebutuhan. Biasanya dilakukan oleh perpustakaan perguruan tinggi yaitu melalui pengenalan kehidupan kampus atau orientasi kepada mahasiswa baru. Sedangkan untuk informal dilakukan terhadap pengunjung yang datang meminta penjelasan.
- d. Fungsi supervise
Petugas referensi dapat mengamati pengunjung , baik dalam hal kebutuhan informasi yang diperlukan maupun latar belakang sosial dan tingkat pendidikan agar dapat menjawab pertanyaan dengan tepat.
- e. Fungsi bibliografis
Petugas referensi perlu secara teratur menyusun daftar bacaan atau bibliografi untuk keperluan penelitian atau mengenal bahan bacaan yang baik dan menarik.

Sedangkan menurut Rahayuningsih (2007: 104) fungsi layanan referensi yaitu:

- a. Informasi
Memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan atau kebutuhan pengguna perpustakaan akan informasi.
- b. Bimbingan
Memberikan bimbingan untuk menemukan bahan pustaka yang tepat sesuai dengan minat pengguna.
- c. Pengarahan/instruksi
Memberikan pengarahan dan bantuan pada pengguna mengenai cara menggunakan perpustakaan maupun koleksi referensi.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi layanan referensi adalah membantu pengguna perpustakaan dalam mencari informasi dengan cara membimbing dan memberi arahan sehingga pengguna dapat memperoleh informasi yang terbaik.

3. Layanan Referensi di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Hurlbert (2008: 161) bahwa layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi dibutuhkan karena alasan berikut:

- a. Dunia informasi yang membingungkan karena informasi tersedia dalam berbagai bentuk dan dalam jumlah yang sangat banyak sehingga sulit untuk ditemukan, oleh karena itu pustakawan referensi dibutuhkan untuk membantu pemustaka dalam mengidentifikasi informasi dan menyediakan akses yang tepat bagi pemustaka.
- b. Mahasiswa memiliki kemampuan yang berbeda dalam menemukan dan memilih informasi sehingga keberadaan pustakawan referensi dapat membantu mahasiswa untuk mendefinisikan dan menghubungkan informasi yang mereka butuhkan. Pustakawan juga memberi pengajaran kepada mahasiswa dalam menelusur informasi untuk pembelajaran sepanjang hayat.

Pada perpustakaan perguruan tinggi, layanan referensi dengan penggunaan koleksi tercetak sudah jarang digunakan dan berpindah pada

penelusuran informasi digital melalui internet. Wang, Niu, dan Hubbard (2004) dalam artikel *Current status of reference service in academic libraries in mainland China: a web analysis* layanan referensi yang baik di dalam perpustakaan perguruan tinggi, yaitu dengan adanya pustakawan referensi dan jenis layanan referensi seperti berikut:

- a. Pendidikan pemustaka (*user education*)
Pada perpustakaan perguruan tinggi pendidikan pemustaka termasuk juga pembelajaran dan instruksi bibliografi dikenal dengan istilah literasi informasi. Selain itu, instruksi atau pembelajaran bagi pemustaka dikenal dengan literasi informasi. Jenis kegiatan ini menunjukkan kepada pemustaka tentang penggunaan perpustakaan seperti katalog terpasang dan sumber-sumber referensi di perpustakaan.
- b. Bimbingan (*guidance*)
Pada kegiatan ini, pustakawan berperan dalam membimbing pemustaka untuk memperoleh bahan-bahan penulisan karya ilmiah maupun penelitian dari sumber-sumber informasi yang tersedia pada koleksi perpustakaan, internet atau pusat informasi lain. Selain itu, pustakawan juga membimbing cara menulis karya ilmiah, penulisan sumber referensi dan cara mengutip atau sitasi bibliografi.
- c. Referensi online (*online reference*)
Menurut *Online Dictionary for Library and Dictionary and information Science*, referensi *online* atau referensi digital adalah layanan yang disediakan oleh perpustakaan melalui internet, biasanya melalui *e-mail*, pesan instan (*chat*), atau berbasis web, biasanya dijawab oleh pustakawan referensi dari suatu perpustakaan. Layanan referensi digital meliputi permintaan layanan informasi dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan referensi.

Dapat disimpulkan bahwa layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi dengan adanya perkembangan teknologi informasi sudah bergeser dari konvensional ke digital. Hal ini tentu memudahkan pemustaka dalam kegiatan pencarian informasi. Adanya pustakawan

referensi juga sangat membantu kegiatan bimbingan pemustaka, pendidikan pemustaka dan referensi digital.

F. Layanan Referensi Virtual (*Virtual Reference*)

1. Pengertian *Virtual Reference*

Banyak istilah yang digunakan untuk mengekspresikan referensi digital, misalnya referensi digital, referensi virtual, referensi *real-time*, *chatting* referensi, *real-time chatting* referensi, *Ask A Librarian*, *Ask Us*, *Ask On*, *Ask Away* digunakan bergantian sebagai istilah dengan arti yang sama. Semua istilah yang diberikan di atas memiliki konsep yang sama yaitu penggunaan *software* dan internet untuk membantu intermediasi manusia di kejauhan.

The Online Dictionary of Library and Information Science dalam *e-book Distributed Learning and Virtual Librarianship* (2011: 149) menyebutkan bahwa referensi digital (*digital virtual*) sebagai berikut:

“services requested and provided over the Internet, usually via email, instant messaging (“chat”), or web-based submission forms, usually answered by librarians in the reference department of a library, sometimes by the participants in a collaborative reference system serving more than one institution”.

Dari definisi diatas dapat diartikan bahwa layanan referensi digital adalah layanan yang disediakan lewat internet, biasanya melalui *e-mail*, *chat*, formulir pengiriman berbasis web yang biasanya kegiatan tersebut dijawab oleh seorang pustakawan dibagian referensi perpustakaan.

The American Library Association dalam *e-book Distributed Learning and Virtual Librarianship* (2011: 149) mendefinisikan referensi virtual (*virtual reference*) sebagai berikut:

“Their definition addresses an electronically delivered service but specifies that it is often synchronous, distant, and facilitated through the use of computers. “Communication channels used frequently in virtual reference include chat, videoconferencing, Voice over IP, co-browsing, email, and instant messaging.” Such interactions maybe followed up with “telephone, fax, in-person and regular mail interactions, even though these modes of communication are not considered virtual”.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa, layanan referensi virtual disampaikan secara elektronik, jarak jauh dengan fasilitas komputer. Komunikasi yang digunakan dalam referensi virtual mencakup obrolan, video, *e-mail*, dan sebagainya.

2. Tujuan *Virtual Reference*

Menurut Arya (2012: 30) tujuan dasar dari layanan referensi virtual adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan layanan informasi perpustakaan bagi pengguna jarak jauh
- b. Untuk meningkatkan dukungan perpustakaan untuk penelitian dan pendidikan
- c. Untuk membantu pengumpulan sumber daya virtual referensi dikembangkan dan dipelihara
- d. Konsep pengguna potensial untuk pengguna kebiasaan
- e. Untuk memberikan bantuan kepada pengguna dalam mencari yang terbaik
- f. Sumber yang lengkap dan valid informasi
- g. Untuk membantu pengguna dalam pencarian online
- h. Untuk menghemat waktu pengguna
- i. Untuk memberikan layanan di bagian berbeda dari negara sehingga layanan referensi virtual menjadi agen hubungan masyarakat
- j. Untuk memberikan program orientasi pengguna untuk pengguna remote

- k. Untuk mengolah dan membuat hubungan yang lebih kuat dengan pengguna
- l. Untuk meningkatkan promosi dan pengiriman sumber daya perpustakaan dan layanan
- m. Untuk memungkinkan mencapai tujuan organisasi
- n. Untuk memungkinkan memenuhi lima hukum ilmu perpustakaan

Berdasarkan pernyataan di atas bahwa layanan referensi virtual memberikan layanan cepat dan tepat kepada pengguna, meningkatkan promosi layanan melalui pencarian online.

3. Jenis-jenis *Virtual Reference*

Menurut Arya (2012: 59) menyatakan layanan referensi virtual terdapat banyak macamnya, tetapi mereka dapat dibagi menjadi tiga kategori besar yaitu:

- a. Transaksi Asynchronus, dimana ada waktu tunda antara pertanyaan yang diajukan dan jawaban yang diberikan. Transaksi asynchronous umumnya berbentuk:
 - 1) *E-mail*, dimana pengguna mengirimkan pertanyaan atau permintaan untuk pustakawan atau layanan referensi yang ditunjuk sebagai operator. Pustakawan dapat mengirimkan jawaban melalui *e-mail* kembali, atau melalui telepon atau faxsimili. Layanan referensi *e-mail popular* dari perspektif pengguna karena banyak tersedia, tidak memerlukan *software* tambahan, dan pertanyaan dapat dinyatakan dalam gaya bahasa pengguna sendiri. Dari perspektif pustakawan referensi, *e-mail* berbasis mudah untuk diterapkan dan tidak ada pelatihan ekstra.

- 2) Bentuk Web, dimana pengguna mengklik tombol di situs web perpustakaan, yang muncul bentuk dimana dapat mengetik pertanyaan informasi spesifik lain (misalnya nama, alamat e-mail) juga harus diisi bersama-sama dengan pertanyaan. Formulir yang telah dilengkapi kemudian dikirim ke perpustakaan dengan mengklik pada “kirim”. Perpustakaan dapat memutar ulang melalui email, telepon, fax atau surat. Bentuk web menyediakan format terstruktur, dan memfasilitasi framing dan pertanyaan.
 - 3) *Ask A Service*, yang biasanya situs web perusahaan yang disponsori yang memungkinkan pengguna untuk mengajukan pertanyaan dan menerima jawaban secara gratis dari informasi publik yang terletak di *World Wide Web* atau *database proprietary* dan jaringan ahli bidang.
- b. Transaksi Synchronus, yang berlangsung secara *real-time* dengan respon hampir segera untuk *query* atau permintaan. Transaksi umumnya berbentuk:
- 1) *Chat Reference*, menggunakan teknologi sederhana, dimana pustakawan referensi dan pengguna dapat berkomunikasi satu sama lain menggunakan pesan teks singkat secara *real-time* menggunakan *software* chat biasa. Layanan ini menggunakan *software instant messaging* gratis, berbasis *chat room* atau *software chatting*. Bentuk referensi mudah digunakan dan memungkinkan komunikasi awal. Pengguna dimulai dengan mengetikkan *query*

pembukaan atau pertanyaan pustakawan dapat bernegosiasi *query* jika perlu, sebelum memimpin pengguna ke sumber informasi.

- 2) *Chat Reference*, menggunakan *software* kontak web, dimana perangkat lunak memungkinkan untuk *instant messaging* dan juga memungkinkan *browsing* antara pustakawan dan pengguna. Sistem ini biasanya terdiri dari layar split dimana dalam satu layar pustakawan dan pengguna dapat melihat pertanyaan masing-masing diketik dan tanggapan, dengan halaman lain layar yang menunjukkan web atau sumber informasi elektronik lainnya atau layar katalog perpustakaan. Pustakawan dapat menunjukkan pengguna halaman tertentu atau layar sementara melakukan percakapan berbasis teks dengan dia.
 - 3) *Video Conferencing* atau *Layanan Web Camera*, dimana pustakawan dan pengguna dapat melihat satu sama lain dalam satu layar jendela monitor melalui kamera. Situs web atau sumber daya elektronik lainnya dapat ditampilkan di jendela lain pada monitor.
 - 4) *Digital Reference Robots*, menggunakan prinsip-prinsip kecerdasan buatan untuk menanggapi pertanyaan. Sebuah jenis pengguna dalam pertanyaan dan sistem menafsirkannya dengan meminta pengguna untuk memilih dari satu set ke set pertanyaan berbeda worded. Berdasarkan pilihan, jawaban kemudian diberikan.
- c. *Collaborative Layanan Referensi Virtual*, dimana dua atau lebih perpustakaan bekerjasama untuk menawarkan layanan referensi

menggunakan salah satu format di atas. Pengguna akan mengirim permintaan ke perpustakaan anggota yang akan diteruskan ke perpustakaan anggota terbaik dapat menjawab pertanyaan tersebut. Perpustakaan dapat menerima pertanyaan karena memiliki kekuatan dominan atau bahwa itu mungkin terletak di zona waktu lain yang terbuka ketika pengguna mengajukan pertanyaan. Kolaborasi pertemuan referensi digital merupakan acuan untuk kegiatan kolaboratif antara pengguna dan pustakawan yang melampaui wawancara referensi. Alat tersebut termasuk halaman web yang mendorong kegiatan antara pengguna dan pustakawan selama referensi digital kolaboratif *co-browsing*, *mengawal*, dan memungkinkan pengguna dan pustakawan untuk bersama-sama melihat sumber lain seperti OPAC, online database dan resource terkait.

- 1) *Co-browsing/Escorting*, adalah fitur berbagi aplikasi di pusat kontak web. *Co-browsing* kadang-kadang disebut sebagai *browsing kolaboratif*, *follow-me*, atau *mengawal* dan biasanya melibatkan fitur web. Di mana pustakawan membimbing pengguna dalam pencarian informasi.
- 2) *Web Page Pushing*, juga bentuk dari *co-browsing*, memungkinkan pustakawan untuk mengirim halaman web hidup ke desktop pengguna (dengan link aktif) sebagai lawan *screenshot* (dengan link mati) yang merupakan salinan dari jendela dan desktop

pustakawan. Halaman web terbuka dalam browser pengguna dengan halaman baru menggantikan yang lama.

Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa beberapa bentuk layanan referensi virtual dapat dibedakan menjadi tiga bagian, yakni Asynchronous, synchronous dan collaborative. Beberapa layanan tersebut dapat diterapkan sesuai dengan fungsi dan tujuan di masing-masing perpustakaan.

G. Inovasi

1. Pengertian Inovasi

Istilah inovasi selalu diartikan secara berbeda-beda oleh beberapa ahli. Menurut Suryani (2008: 304) inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipresepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. baru untuk merujuk pada produk yang memang benar-benar belum pernah ada sebelumnya di pasar dan baru dalam arti ada hal yang berbeda yang merupakan penyempurnaan atau perbaikan dari produk sebelumnya yang pernah ditemui konsumen di pasar.

Kata inovasi diartikan sebagai “proses” atau “hasil” pengembangan dan atau pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti. Sedangkan menurut Sutarno (2012: 132) inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Inovasi

mendorong individu untuk berpikir secara mandiri dan kreatif dalam menerapkan pengetahuan pribadi untuk tantangan organisasi. Semua organisasi bisa berinovasi seperti perusahaan, rumah sakit, instansi, dan lain sebagainya.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tentang inovasi, dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sebelumnya berupa hasil pemikiran dan ide yang dapat dikembangkan juga diimplementasikan agar dirasakan manfaatnya. Inovasi tidak terbatas hanya pada produk, jasa atau layanan pada sebuah instansi juga dapat berinovasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Untuk itu, inovasi sangat diperlukan untuk menunjang perkembangan produk ataupun jasa pada sebuah perusahaan maupun instansi.

2. Karakteristik Inovasi

Menurut Rogers (1995: 15) cepat atau lambat penerimaan inovasi oleh masyarakat sangat tergantung pada karakteristik inovasi itu sendiri. Karakteristik inovasi yang dipengaruhi cepat lambat penerimaan informasi adalah sebagai berikut:

- a. Keunggulan Relatif (Relatif Advantage)
Keunggulan relatif adalah sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi.
- b. Kompatibilitas (Compatibility)
Kompatibel adalah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh

penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.

c. Kerumitan (Complexity)

Kerumitan atau kompleksitas adalah tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya.

d. Kemampuan Diujicobakan (Triability)

Kemampuan untuk diujicobakan adalah dimana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Jadi, agar dengan cepat diadopsi, suatu inovasi harus mampu mengemukakan keunggulannya.

e. Kemampuan untuk Diamati (Observability)

Diamati yang dimaksud adalah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan lebih cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya bila sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat.

Berdasarkan karakteristik inovasi yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa cepatnya penerimaan inovasi oleh masyarakat harus mencakup salah satu dari kelima karakteristik yaitu keunggulan relatif, kompatibilitas, kerumitan, kemampuan diujicobakan dan kemampuan untuk diamati.

3. Jenis-jenis Inovasi

Menciptakan inovasi harus bisa menentukan inovasi seperti apa yang seharusnya dilakukan agar inovasi tersebut dapat berguna dan bertahan lama. Menurut Nugroho (2003: 395) jenis-jenis inovasi tersebut antara lain:

- a. Inovasi Terus Menerus
Inovasi ini merupakan modifikasi dari produk yang sudah ada. Kebanyakan produk yang dihasilkan merupakan hasil evolusi bukan revolusi produk. Perubahan yang terjadi tidak mengubah perilaku konsumen yang radikal bahkan cenderung tidak berubah. Misalnya pada produk rokok, pada zaman sekarang ini produk rokok walaupun harganya naik atau telah berevolusi menjadi produk baru konsumen akan tetap membeli rokok. Karena rokok mungkin sudah dianggap sebagai kebutuhan sehari-hari.
- b. Inovasi Terus Menerus Secara Dinamis
Merupakan perubahan yang dinamis atas suatu produk. Perubahan yang dinamis ini akan mengubah perilaku konsumen, karena inovasi ini mengubah cara orang melakukan sesuatu. Misalnya sikat gigi listrik, secara tidak langsung dengan adanya inovasi dari produk sikat gigi konsumen akan mengubah caranya dalam menyikat gigi.
- c. Inovasi Terputus
Inovasi jenis ini menciptakan perubahan utama dalam cara bagaimana manusia hidup. Inovasi ini melibatkan pengenalan sebuah produk yang sepenuhnya baru. Misalnya, computer, oven microwave, dispenser, dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam membuat suatu inovasi, kita juga harus dapat memahami bahwa inovasi yang kita buat masuk kedalam jenis inovasi terus menerus, inovasi terus menerus secara dinamis atau inovasi terputus. Dengan demikian, maka sebuah inovasi yang telah dibuat akan mudah untuk dikelompokkan.

H. Live Chat

1. Pengertian *Live Chat*

Saat ini perkembangan *chatting* di dunia maya sangat luas. Aplikasi *chatting* dirasa cukup efektif bagi pengguna untuk sekedar ngobrol hingga sebagai media promosi mengenai produk atau jasa. Menurut IKAPI (2009: 49) dalam jurnal Sistem Informasi Data Alumni Politeknik

Muhammadiyah Pekalongan Berbasis Web definisi *live chat* adalah percakapan secara langsung antara dua orang atau lebih melalui jaringan komputer atau internet.

Beberapa contoh aplikasi chatting yakni whatsapp, BBM, telegram, dsb. Selain itu, di era *e-commerce* aplikasi *live chat* banyak sekali dipakai pemilik website untuk menjawab pertanyaan konsumen atau sebagai media penerima kritik ataupun saran konsumen. Kelebihan aplikasi *live chat* dibandingkan dengan aplikasi chatting lain yakni *live chat* bisa ditempatkan di website, hal ini sangat fleksibel karena pengguna tidak usah mendownload aplikasi terlebih dahulu, dapat memantau pengguna yang masuk dalam website, dan dapat diakses melalui *smartphone* maupun PC.

2. Sejarah *Live Chat*

Menurut Afnoto (2017: 49) dalam jurnal Sistem Informasi Data Alumni Politeknik Muhammadiyah Pekalongan Berbasis Web pada tahun 1996 bulan November menjadi hari bersejarah untuk penggemar chatting, karena disaat itulah diperkenalkan sebuah aplikasi chatting secara resmi oleh Mirabilis untuk aplikasinya yang bernama ICQ. Mulai saat itu aktivitas *chatting* menjadi semakin menjamur. Kemudian pada tahun 1997 muncul aplikasi *chatting* baru bernama AIM (*AOL Instant Messenger*) besutan AOL, pada pelambangannya AOL mengakuisisi Mirabilis.

Sejak saat itu hingga kini aplikasi IM semakin banyak bermunculan dengan menawarkan fitur yang lebih canggih. Melalui aplikasi IM terbaru seperti Yahoo Messenger kita bisa chatting dengan bertatap muka dengan

dukungan perangkat kamera. Aktivitas *chatting* kini bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja karena sudah bisa dilakukan pada smartphone dengan aplikasinya populer BBM, Whatsapp, Line atau masih banyak lagi yang lainnya.

3. Macam-Macam Aplikasi *Live Chat*

Di Indonesia, perkembangan aplikasi *chatting* semakin lama semakin berkembang. Salah satunya adalah aplikasi *live chat*. Aplikasi *live chat* dirasa cukup efektif dalam membantu memberikan pelayanan kepada pengguna website. Kita dapat mempromosikan, membantu menjawab pertanyaan, dan masih banyak lagi yang dapat dilakukan dengan aplikasi *live chat*. Berikut ini adalah beberapa aplikasi *live chat* yang sedang berkembang di Indonesia:

a. Provide Support

Provide Support merupakan salah satu aplikasi *live chat* tingkat *enterprise* yang dapat digunakan guna mendukung kebutuhan website, dan sesuai untuk dipakai oleh website yang dimiliki oleh perusahaan besar. Layanan ini memiliki beberapa keunggulan, yang diantaranya adalah mudah digunakan, handal, dan terdapat fitur keamanan yang prima. Selain itu, Provide Support juga memungkinkan Anda dan customer dapat mengirimkan file secara langsung melalui chat window.

b. Live Person

Live Person merupakan aplikasi *live chat* pertama yang tersedia di internet, membuatnya sangat populer dan dikenali oleh banyak pengguna website. Untuk menggunakan aplikasi ini, kita dapat mendaftar melalui situs resminya, liveperson.com. Sementara fitur yang membuatnya sangat menarik yaitu kemudahan integrasi dengan Facebook dan Salesforce, serta mempunyai tools analisis yang optimal.

c. WGChat

Live chat ini dapat didaftarkan melalui wgchat.com, serta hadir dengan fitur-fitur yang tergolong lengkap dan sangat pas untuk digunakan oleh para pelaku bisnis *online*. Di dalam WGChat, tersedia fitur penting seperti laporan statistik chat, *automatic greeting*, serta logchat. Selain itu, layanan ini pun sudah terintegrasi dengan Facebook Page, Google Hangout, dan Yahoo! Messenger.

d. Comm100

Comm100 yang dapat didaftar melalui situs comm100.com ini, dirancang secara khusus untuk memberikan kemudahan kepada para penggunanya. Kemudian, Comm100 juga dapat dimodifikasi sesuai dengan karakter dan strategi branding perusahaan Anda. Yang lebih menarik, tersedia berbagai plugin yang dapat dipakai untuk sistem e-commerce dan manajemen konten, seperti Joomla! Virtuemart, Shopify, dan WordPress Store.

e. Zopim

Zopim memiliki beberapa fitur unggulan, seperti chat yang dapat disinkronisasi melalui berbagai perangkat. Saat Anda sedang berada di luar kantor, Anda dapat tetap berinteraksi dengan konsumen hanya dengan menggunakan smartphone berkat adanya fitur sinkronisasi tersebut.

f. Tawk.to

Tawk.to adalah aplikasi *live chat* yang membantu kita memonitor dan bercakap-cakap dengan pengunjung website maupun aplikasi *mobile* kita layaknya bertatap muka. Mereka benar-benar tidak membatasi jumlah agen yang melayani, banyaknya volume percakapan yang dapat dijawab, maupun berapa banyak website yang dapat diinstal pluginnya. Pluginnya sendiri tersedia untuk WordPress, Joomla, Magento, dll.

4. Aplikasi *Live Chat* Tawk.to

Pada penerapannya, website UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang menggunakan Tawk.to sebagai aplikasi *live chat*. Tawk.to dipilih karena beberapa alasan salah satunya adalah *free* (tidak berbayar). Tawk.to sendiri memiliki pengertian yakni:

“tawk.to is a free messaging app that lets you monitor and chat with visitors on your website, mobile app or from a free customizable page”.

Dari pengertian diatas diartikan bahwa tawk.to adalah aplikasi chatting gratis yang memungkinkan admin untuk memantau dan

mengobrol dengan pemakai situs web, aplikasi seluler, atau dari laman yang dapat disesuaikan secara gratis. Memulai menggunakan aplikasi tawk.to ini cukup mudah, yakni:

“(1) Minute Setup, copy a simple line of Javascript in to the html of your website and the chat widget starts working instantly. (2) Start Chatting, login to the dashboard to invite members of your team, create shortcuts and to start chatting with your visitors. (3) Track Progress, monitor and track you and your team progress over time, review chat history, and check performance in analytics”.

Dari penjelasan diatas dapat diartikan bahwa (1) langkah pertama yakni dengan meng-copy kode javascript ke html situs web dan widget obrolan mulai bekerja, (2) memulai chatting dengan masuk ke dashboard untuk mengundang anggota dan memulai mengobrol dengan pengunjung anda, (3) mengontrol perkembangan dengan memantau dari waktu ke waktu, meninjau riwayat obrolan dan memeriksa kinerja dalam analisis. Dari beberapa fitur yang tersedia di dalam aplikasi tawk.to kita dapat melakukan kegiatan seperti:

- a. Memonitor *visitors website* secara *real time*
- b. Menjawab pertanyaan dari *mobile devices*
- c. Admin dapat proaktif terhadap *visitors*
- d. Dapat menyesuaikan *widget* dengan kebutuhan situs *website*
- e. Dapat menyesuaikan bahasa yang akan digunakan
- f. Tanggapan cepat dengan adanya *shortcut*
- g. Terintegrasi dengan Wordpress, Joomla, Magento, dll.

5. Fitur Aplikasi *Live Chat* Dalam Website UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang

Di dalam website perpustakaan universitas negeri malang, *widget* untuk aplikasi live chat berada pada pojok kanan bawah. Tampilan aplikasi *live chat* berbeda ketika sedang *online* maupun *offline*. Berikut ini adalah perbedaannya:

a. Tampilan Ketika *Online*



Gambar 1 Widget aplikasi *live chat* tawk.to dalam website UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang ketika online
Sumber : Perpustakaan Universitas Negeri Malang (2018)

Ketika *online*, tampilan yang muncul adalah kalimat sapaan yang mengisyaratkan bahwa *live chat* sedang *online*. Kita dapat langsung mengetikkan pesan kedalam tempat yang sudah disediakan. Selain itu, kita dapat menyisipkan *emoticon*, lampiran file, *like/dislike* sebagai pendukung percakapan.

b. Tampilan Ketika *Offline*

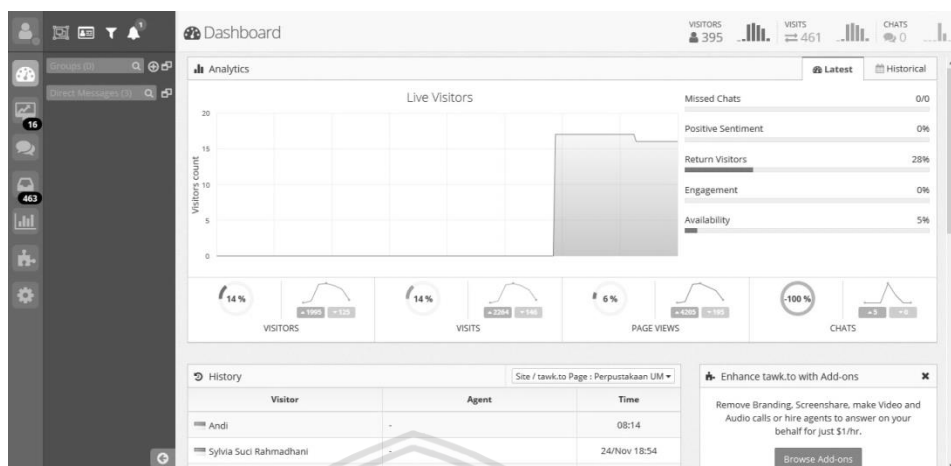
Gambar 2 Widget aplikasi *live chat* tawk.to dalam website UPT perpustakaan universitas negeri malang ketika offline

Sumber : Perpustakaan Universitas Negeri Malang (2018)

Ketika sedang *offline*, di layar utama aplikasi *live chat* akan muncul tulisan “mohon isi formulir di bawah dan kami akan membalasnya sesegera mungkin” isian formulir tersebut adalah nama, *email* dan pesan. Hal tersebut dimaksudkan untuk tetap memberikan pelayanan meskipun admin sedang *offline*.

6. Fitur *Dashboard Aplikasi Live Chat*

Sebagai admin aplikasi *live chat*, cara kerjanya adalah dengan terlebih dahulu *login* pada aplikasi dengan akses ke <https://dashboard.tawk.to/login>. Setelah itu akan muncul halaman awal dashboard seperti gambar dibawah ini:



Gambar 3 Halaman Awal Dashboard Aplikasi Live Chat Tawk.To

Sumber : Perpustakaan Universitas Negeri Malang (2018)

Dari gambar tersebut, dapat kita lihat beberapa fitur yang dimiliki yakni:

- Dashboard*, dimana menu ini adalah halaman awal. Kita dapat melihat atau memantau berapa visitor, chat, page views secara real time.
- Monitoring*, seperti namanya, kita dapat memonitor atau memantau siapa saja yang sedang akses website UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Informasi yang dapat kita ketahui adalah lokasi geografis, link menu yang diakses, perangkat yang digunakan, jumlah kunjungan, dan waktu kunjungan.
- Active chats*, menu ini adalah tempat untuk percakapan antara admin dan pengguna ketika chat masuk atau sedang berlangsung.
- Reporting*, menu ini adalah tempat dimana kita bisa melihat mulai dari berapa banyak chat yang masuk, berapa banyak chat yang belum dibaca dan chat etika offline, dan berapa durasi tiap chat yang masuk.
- Add-ons*, berisi sebuah penawaran terkait komponen operasional yang dapat dimasukkan kedalam perangkat lunak utama.

- f. *Admin*, menu ini dapat dikatakan sebagai menu pengaturan yang dapat dirubah sesuai dengan keinginan dan permintaan.

I. Website

1. Pengertian Website

Di dalam perpustakaan, peran *website* sangatlah penting. *Website* membantu perpustakaan dalam berbagai kegiatan seperti promosi, pelayanan, informasi, dan sebagainya. Pengembangan *website* sangat dibutuhkan guna perkembangan perpustakaan kearah digital. Menurut Yuhefizar (2013: 2) *website* adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dari sebuah domain yang mengandung informasi. Sebuah *website* biasanya dibangun atas banyak halaman web yang saling berhubungan.

Pengertian lain tentang *website* juga dikemukakan oleh Beki (2015: 35) bahwa *website* merupakan kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman.

Dahulunya, *website* murni digunakan sebagai media untuk menyampaikan informasi, namun sekarang kehadiran *website* tidak saja sebagai media untuk menyebarkan informasi namun juga sebagai media untuk berkomunikasi, berbisnis, belajar dan lain sebagainya. Sehingga,

kebanyakan aktifitas manusia sudah mulai terpenuhi melalui layanan-layanan yang disediakan oleh *website*.

2. Manfaat *Website*

Website mempunyai banyak manfaat, karena kemampuannya dalam menyampaikan informasi dalam berbagai cara. Secara umum, manfaat dari *website* menurut Yuhefizar (2013: 4) adalah:

- a. Media untuk memperkenalkan diri atau mempromosikan institusi/lembaga, tentunya dengan menyediakan informasi yang akurat dan jelas pada *website*.
- b. Media untuk berkomunikasi. Antara perusahaan dengan clientnya, antara pengelola sekolah dengan siswanya, antara pemerintah dengan warganya, atau media komunikasi untuk stakeholder yang terkait dengan *website* tersebut dan masyarakat umum.
- c. Media untuk berbagi informasi.
- d. Media untuk belajar dan mengajar.
- e. Media untuk berbisnis.

Eksistensi suatu perpustakaan dapat terwujud melalui *website*. Seperti yang dikemukakan bahwa *website* sebagai sarana promosi, informasi dimana layanan perpustakaan dapat dikemukakan didalam *website*. Tujuannya yakni agar kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi dan informasi dapat didapat secara cepat. Manfaat lain dari *website* menurut Darmawan (2013: 5) adalah:

- a. Media Promosi
Sebagai media promosi dapat dibedakan menjadi media promosi utama, misalnya *website* yang berfungsi sebagai *search engine* atau toko *online*, atau sebagai penunjang promosi utama. Namun, *website* dapat berisi informasi lengkap daripada media promosi *offline* seperti koran atau majalah.
- b. Media Pemasaran
Pada toko *online* atau media afiliasi, *website* merupakan media pemasaran yang cukup baik karena dibandingkan dengan toko sebagaimana di dunia nyata, untuk membangun toko *online* diperlukan modal yang relatif lebih kecil, dan dapat beroperasi

24 jam walaupun pemilik *website* tersebut sedang istirahat atau sedang tidak ditempat, serta dapat diakses dari mana saja.

c. Media Informasi

Website portal dan radio atau tv *online* menyediakan informasi yang bersifat global karena dapat diakses dari mana saja selama dapat terhubung ke internet sehingga dapat menjangkau lebih luas daripada media informasi konvensional, seperti koran, majalah, radio atau televisi yang bersifat lokal.

d. Media Pendidikan

Ada komunitas yang membangun *website* khusus berisi informasi atau artikel yang sarat dengan informasi ilmiah misalnya Wikipedia.

e. Media Komunikasi

Sekarang banyak terdapat *website* yang dibangun khusus untuk berkomunikasi seperti forum yang dapat memberikan fasilitas bagi para anggotanya untuk saling berbagi informasi atau membantu pemecahan masalah tertentu.

Dari pemaparan tentang manfaat *website*, dapat disimpulkan bahwa manfaat *website* sangat beragam. Terutama dalam bidang promosi, informasi dan pendidikan. Kelebihan yang ditawarkan *website* adalah bersifat fleksible karena dapat *online* 24 jam meskipun pemilik tersebut istirahat.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Ditinjau dari jenis datanya, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Creswell (2016: 21) penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian yang menyelidiki dan memahami makna individu, masalah manusia atau sosial, proses dalam penelitian ini melibatkan pertanyaan yang muncul dan cara kerjanya biasanya data dikumpulkan dalam lingkungan partisipan, secara induktif analisis data dibangun dari tema yang spesifik kearah yang umum, dan peneliti membuat tafsiran terhadap esensi datanya.

Penelitian kualitatif ini secara spesifik lebih diarahkan pada penggunaan metode deskriptif yang mempelajari masalah-masalah yang ada serta tata cara kerja yang berlaku. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Metode deskriptif memberikan suatu gambaran ilmiah yang menjelaskan fenomena atau fakta dalam proses inovasi layanan referensi perpustakaan berbasis *live chat*.

B. Fokus Penelitian

Pembatasan fokus penelitian ini sangat penting dan berkaitan erat dengan masalah maupun data yang dikumpulkan, dimana fokus merupakan pecahan dari masalah. Agar penelitian ini lebih terarah dan mudah dalam pencarian data, maka lebih dahulu ditetapkan fokus penelitiannya. Menurut Moleong

(2013: 97) penetapan fokus penelitian sangat penting untuk membatasi suatu masalah dalam penelitian dan pembatasan suatu masalah dalam penelitian ini dapat diperoleh dari pengalaman langsung peneliti di lapangan dan pengetahuan yang diperoleh dari kepustakaan ilmiah. Fokus penelitian ini:

1. Penggunaan *live chat* sebagai layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang
 - a. *Volume Chat*
 - b. *Missed Chats & Offline Messages*
 - c. *First Response Time*
 - d. *User Satisfaction*
2. Faktor penghambat dan pendorong penggunaan *live chat* sebagai layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang
 - a. Faktor Penghambat
 - b. Faktor Pendorong

C. Lokasi Penelitian dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau wadah diadakannya suatu penelitian dimana proses penelitian digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian. Lokasi yang dipilih peneliti adalah Universitas Negeri Malang yang beralamat di Jl. Semarang No.5, Sumbersari, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, 65145, Jawa Timur.

Situs penelitian adalah tempat dimana peneliti mendapatkan data dan menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Adapun situs penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang yang

beralamat di Jl. Semarang No.5, Sumbersari, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, 65145, Jawa Timur dan website UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang yang dapat diakses pada <http://library.um.ac.id/>. Alasan memilih situs penelitian ini adalah:

1. Salah satu *website* perpustakaan universitas yang menerapkan layanan *live chat* sebagai pendukung layanan referensi perpustakaan
2. UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang melakukan pelayanan *live chat* secara konsisten kepada pemustaka yakni sesuai jam buka perpustakaan

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data merupakan faktor penting dalam menyediakan informasi yang menjadi pertimbangan dan pendukung suatu fenomena maupun permasalahan yang diteliti. Menurut Lofland dalam Moleong (2014: 157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian jenis datanya adalah sebagai berikut:

1. Kata-kata dan Tindakan

Kata-kata dan tindakan orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/audio tapes, pengambilan foto atau film. Pencatatan sumber data utama melalui wawancara atau pengamatan berperanserta merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya.

2. Sumber Tertulis

Walaupun dikatakan bahwa sumber di luar kata dan tindakan merupakan sumber kedua, jelas hal itu tidak bisa diabaikan. Dilihat dari segi sumber data, bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi.

3. Foto

Sekarang ini foto sudah lebih banyak dipakai sebagai alat untuk keperluan penelitian kualitatif karena dapat dipakai dalam berbagai keperluan. Foto menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering digunakan untuk menelaah segi-segi subjektif dan hasilnya sering dianalisis secara induktif. Ada dua kategori foto yang dapat dimanfaatkan dalam penelitian kualitatif, yaitu foto yang dihasilkan orang dan foto yang dihasilkan oleh peneliti sendiri.

4. Data Statistik

Peneliti kualitatif sering juga menggunakan data statistik yang telah tersedia sebagai sumber data tambahan bagi keperluannya. Statistik misalnya dapat membantu memberi gambaran tentang kecenderungan subjek pada latar penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap kegiatan yang sistematis untuk memperoleh data yang hendak diperlukan. Menurut Creswell (2016: 254)

prosedur pengumpulan data dalam penelitian kualitatif melibatkan empat jenis strategi, yaitu:

1. Observasi Kualitatif

Menurut Creswell (2016: 254) observasi kualitatif adalah ketika peneliti akan turun langsung ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti merekam atau mencatat baik dengan cara terstruktur maupun semiterstruktur. Para peneliti kualitatif juga dapat terlibat dalam peran-peran yang beragam, mulai dari sebagai non-partisipan hingga partisipan utuh. Pada umumnya observasi ini bersifat open-ended di mana peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan umum kepada partisipan yang memungkinkan partisipan bebas memberikan pandangan-pandangan mereka.

2. Wawancara Kualitatif

Menurut Creswell (2016: 254) peneliti dapat melakukan *face-to-face interview* (wawancara berhadapan-hadapan) dengan partisipan, mewawancarai mereka dengan telepon, atau terlibat dalam *focus group interview* (wawancara dalam kelompok tertentu yang terdiri dari enam sampai delapan partisipan per kelompok). Wawancara-wawancara seperti ini tentu saja memerlukan pertanyaan-pertanyaan yang secara umum tidak terstruktur (*unstructured*) dan bersifat terbuka (*open-ended*) yang dirancang untuk memunculkan pandangan dan opini dari para partisipan.

3. Dokumen-dokumen Kualitatif

Dokumen-dokumen ini bisa berupa dokumen public (misalnya koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen privat (misalnya buku harian, diary, surat, email).

4. Materi Audio dan Visual Kualitatif

Data ini bisa berupa foto, objek seni, videotape, atau segala jenis suara/bunyi. Masukkan juga prosedur pengumpulan data kreatif yang masuk kedalam kategori etnografi visual dan juga mencakup kisah hidup, naratif visual metafora dan arsip digital.

F. Instrumen Penelitian

Menurut Moleong (2012: 168) instrument penelitian merupakan suatu alat untuk mengumpulkan data. Di dalam penelitian kualitatif terdapat beberapa instrument yang dibutuhkan, antara lain:

1. Peneliti itu sendiri

Peneliti itu sendiri dalam melaksanakan penelitian, peneliti terjun langsung ke lapangan secara langsung dengan tidak diwakili oleh orang lain. Peneliti melakukan observasi (pengamatan) untuk melihat bagaimana implementasi penerapan inovasi layanan referensi perpustakaan berbasis *live chat* di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

2. Pedoman wawancara

Pedoman wawancara merupakan daftar pertanyaan yang digunakan peneliti untuk melakukan wawancara dengan informan sebagai sumber data primer dalam penelitian ini. Sehingga dengan menggunakan pedoman wawancara

diharapkan wawancara dapat terarah sesuai dengan fokus penelitian yang sudah ditetapkan sebelumnya.

3. Catatan lapangan (*Field note*)

Field note merupakan catatan lapangan yang berkaitan dengan permasalahan yang dilakukan baik pada saat observasi maupun wawancara.

4. Perangkat penunjang

Perangkat penunjang yang dimaksud adalah alat bantu penelitian yang bisa berupa alat tulis, buku catatan, kamera dan lain sebagainya

G. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis dan memahami data yang diperoleh. Analisis data yang digunakan adalah model analisis data milik John Creswell. Menurut Creswell (2016: 264) model analisis tersebut terdiri atas empat tahap, yaitu:

1. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis

Langkah ini melibatkan transkrip wawancara, mengolah materi, memilah dan menyusun data yang didapat kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

2. Membaca keseluruhan data

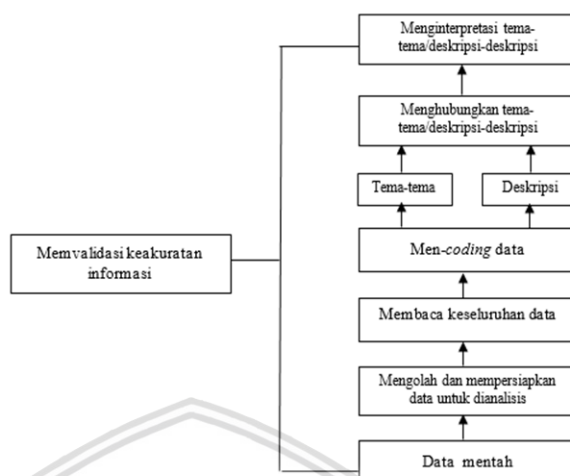
Langkah ini diawali dengan membangun general sense atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan. Gagasan umum apa yang terkandung dalam partisipan, bagaimana kesan dari kedalaman, kredibilitas dan penuturan informasi tersebut.

3. Menganalisis lebih detail dengan meng-coding data

Coding merupakan proses mengolah materi atau informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Langkah ini melibatkan beberapa tahap seperti mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan, mensegmentasi kalimat-kalimat (paragraf-paragraf) atau gambar-gambar tersebut ke dalam kategori, kemudian melabeli kategori-kategori tersebut dengan istilah-istilah khusus yang seringkali didasarkan pada istilah atau bahasa berasal dari partisipan.

4. Terapkan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting*, orang-orang, kategori-kategori dan tema yang akan dianalisis

Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi atau peristiwa dalam *setting* tertentu. Penelitian ini dapat membuat kode-kode untuk mendeskripsikan semua informasi, lalu menganalisisnya untuk proyek penelitian, setelah itu menerapkan proses coding untuk membuat sejumlah kecil tema atau kategori. Tema-tema inilah yang biasanya menjadi hasil utama dalam penelitian kualitatif dan seringkali digunakan untuk membuat judul dalam bagian hasil penelitian.



Gambar 1 Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif

Sumber : Creswell (2016: 263)

H. Keabsahan Data

Keabsahan data yang digunakan oleh Creswell adalah menggunakan validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian kualitatif, validitas ini tidak memiliki konotasi yang sama dengan validitas dalam penelitian kuantitatif, tidak pula sejajar dengan reliabilitas (yang berarti pengujian stabilitas) ataupun dengan generalisabilitas (yang berarti validitas eksternal atas hasil penelitian yang dapat diterapkan pada setting, orang, atau sampel yang baru). validitas kualitatif merupakan upaya pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur-prosedur tertentu, sementara reliabilitas kualitatif mengindikasikan bahwa pendekatan yang digunakan peneliti konsisten jika diterapkan oleh peneliti lain dan untuk proyek yang berbeda.

Strategi validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Menurut Creswell (2016: 268) teknik triangulasi adalah mentriangulasi sumber data informasi yang berbeda dengan memeriksa bukti-

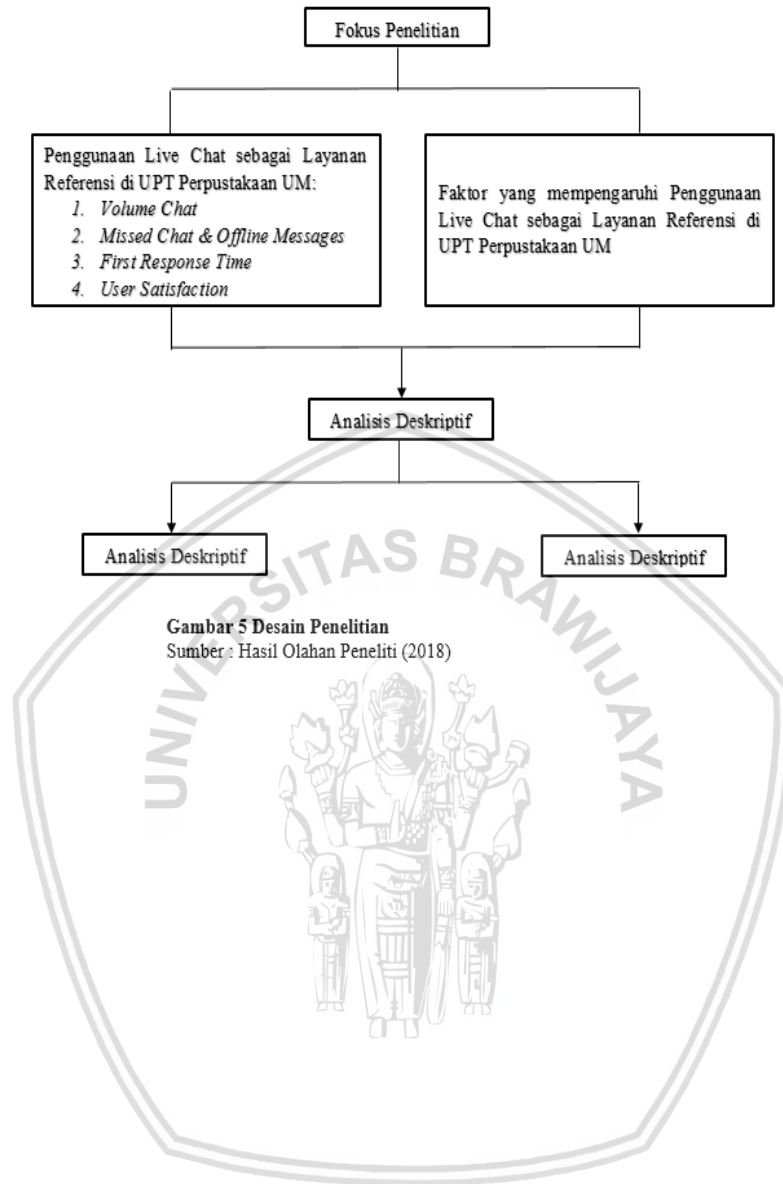
bukti yang berasal dari sumber tersebut dan menggunakannya untuk membangun justifikasi tema-tema secara koheren. Jika tema-tema dibangun berdasarkan sejumlah sumber data atau perspektif dari partisipan, maka proses ini dapat menambah validitas penelitian.

Sedangkan untuk mengecek apakah pendekatan-pendekatan tersebut dapat diandalkan (konsisten dan stabil) Yin (2009: 271) dalam Creswell menyatakan bahwa para peneliti kualitatif perlu mendokumentasikan prosedur studi kasusnya dan untuk mendokumentasikan sebanyak mungkin langkah dalam prosedur tersebut. Prosedur reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Ceklah hasil transkripsi untuk memastikan bahwa hasil transkripsi itu tidak berisi kesalahan yang jelas selama proses.
- b. Pastikan tidak ada definisi dan makna yang mengambang mengenai kode-kode selama proses *coding*.
- c. Lakukan *cross-check* kode-kode yang dikembangkan oleh peneliti lain dengan cara membandingkan hasil yang diperoleh secara mandiri.

I. Desain Penelitian

Secara umum, gambaran desain penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 5 Desain Penelitian
Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2018)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Perpustakaan Universitas Negeri Malang (UM)

Universitas Negeri Malang merupakan perguruan tinggi di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan di bawah pembinaan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi yang berkedudukan di Kota Malang dan Kota Blitar Provinsi Jawa Timur. Universitas Negeri Malang berasal dari Perguruan Tinggi Pendidikan Guru (PTPG) Malang yang didirikan pada tanggal 1 September 1954 dengan Surat Putusan Menteri Pendidikan Pengajaran dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 33756/Kb tanggal 4 Agustus 1954 yang dibuka dan diresmikan pada tanggal 18 Oktober 1954.

Terhitung mulai tanggal 20 November 1957 menjadi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Malang pada Universitas Airlangga Surabaya dengan Surat Putusan Menteri Pendidikan Pengajaran dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 119533/S tanggal 20 November 1957. Selanjutnya terhitung mulai tanggal 1 Mei 1963 menjadi Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Malang dengan Keputusan Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan Nomor 55 Tahun 1963 tanggal 22 Mei 1963 dan terhitung mulai tanggal 4 Agustus 1999 menjadi Universitas Negeri Malang dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 1999 tanggal 4 Agustus 1999.

Berangkat dari perkembangan Universitas Negeri Malang, pada tahun 1990 gedung perpustakaan IKIP Malang menempati gedung baru yang berada di tengah-tengah kampus dengan luas 5.340 m² yang terdiri dari tiga lantai. Sejak ditetapkannya di Jakarta pada 4 Agustus 1999, maka perpustakaan IKIP Malang berubah menjadi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang dengan alamat di Jl. Semarang 5 Malang dan dipimpin oleh Prof. Dr. Djoko Saryono, M.Pd yang dilantik sejak Februari 2015-sekarang. Berikut ini adalah nama-nama pimpinan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang:

Tabel 1 Nama-nama Kepala Perpustakaan Universitas Negeri Malang

Nama Kepala	Periode
Dr. J. C Tan, MA	1956-1957
Soetiyono	1958-1959
Ny. Dana Prawira	1960-1962
Yusuf Hadimiarsa, M.Sc	1963-1964
Dr. Tjokorda Raka Joni	1965-1968
Soerparman Kardi, M.Sc	1969-1972
Ny. Sundari Aytub, BA	1973-1978
Drs. Supriadi	1979-1986
Drs. Murdibjono, MA	1987-1990
BudisetyoPringgono, B.Sc, MLS	1990-2002
Drs. Andoyo, S.IP	2002-2009
Drs. Darmono, M.Si	2009-2015
Prof. Dr. Djoko Saryono, M.Pd	2015-sekarang

Sumber: Perpustakaan Universitas Negeri Malang (2018)

Dalam perkembangannya, UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang selalu berusaha meningkatkan layanannya kepada pengguna dengan memanfaatkan teknologi informasi, dimana saat ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang menggunakan sistem otomasi perpustakaan dalam pelayanannya.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Visi dari UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang ialah “Pusat rujukan dan informasi ilmiah (*Information Center and Center of Knowledge Access*)”

b. Misi

Misi dari UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang ialah:

- 1) Melaksanakan jasa Perpustakaan layanan peminjaman, layanan referensi, serta jasa layanan penelusuran informasi dengan bantuan teknologi informasi kepada semua sivitas akademika dengan menekankan pada prinsip kemudahan prosedur serta keterbaruan informasi yang diberikan untuk menunjang berbagai program yang ada di lingkungan UM.
- 2) Melaksanakan pembinaan dan pengembangan koleksi perpustakaan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta penyediaan jasa penelusuran informasi melalui dukungan TIK.
- 3) Melaksanakan penyebaran informasi tentang koleksi terbaru yang dimiliki perpustakaan dengan berbasis TIK.
- 4) Melaksanakan pengembangan sistem perpustakaan, tenaga perpustakaan dan kerjasama antar perpustakaan dan badan atau lembaga lain.

- 5) Melaksanakan kerjasama dengan perpustakaan dan berbagai lembaga baik dalam dan luar negeri untuk peningkatan dan kemudahan akses ke berbagai sumber informasi.

3. Tujuan dan Fungsi

- a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi baik internal UM maupun eksternal yang mencakup dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan.
- b. Menyediakan bahan pustaka atau referensi pada semua tingkatan akademis
- c. Memberikan jasa pelayanan informasi, meliputi pengumpulan, pelestarian, pengolahan sehingga dapat dimanfaatkan pengguna sebagai wujud dukungan, melancarkan serta mempertinggi kualitas pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi dan juga sebagai penunjang terlaksannya Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Agar tujuannya dapat tercapai, UPT Perpustakaan UM harus menjalankan fungsinya secara optimal, beberapa fungsi tersebut antara lain:

- a. Fungsi edukatif: perpustakaan merupakan sumber belajar bagi sivitas akademika, oleh karena itu koleksi yang tersedia harus bisa mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung evaluasi pembelajaran.

- b. Fungsi informasi: perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.
- c. Fungsi riset: perpustakaan menyediakan bahan-bahan riset baik primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan ilmu teknologi, serta seri koleksi pendukung penelitian di perpustakaan perguruan tinggi mutlak dimiliki, karena tugas perguruan tinggi adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.
- d. Fungsi rekreasi: perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreatifitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.
- e. Fungsi publikasi: perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh karya perguruan tinggi.
- f. Fungsi deposit: perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan.
- g. Fungsi interpretasi: perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimiliki untuk pengguna dalam melakukan Tri Dharma.

Berdasarkan pemaparan di atas fungsi dari UPT Perpustakaan UM, dapat disarikan menyediakan fasilitas pembelajaran dan penelitian untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan, dan sebagai penunjang terlaksananya Tri Dharma Perguruan Tinggi.

4. Layanan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang

Secara umum, UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang memberikan berbagai bentuk layanan kepada pengguna antara lain:

a. Layanan Peminjaman Bahan

Merupakan layanan peminjaman bahan pustaka khususnya untuk buku teks. Setiap mahasiswa mempunyai hak pinjam 3 buku selama 2 minggu dan dapat diperpanjang selama 2 minggu. Dosen, mahasiswa pasca sarjana, dan mahasiswa yang sedang menempuh skripsi mempunyai hak pinjam 7 buku untuk jangka waktu 2 minggu dan dapat diperpanjang selama 2 minggu.

b. Layanan Serial

Layanan untuk koleksi terbitan berseri. Termasuk dalam bagian ini adalah layanan koran, layanan majalah, majalah ilmiah, layanan jurnal dan layanan jurnal CD-ROM. Bahan pustaka yang ada di bagian ini tidak untuk dibawa pulang, akan tetapi hanya layanan baca ditempat dan atau difoto copy.

c. Layanan Refrensi dan Koleksi Karya Ilmiah

Merupakan layanan dibidang rujukan dan penuluran informasi bagi pengguna yang membutuhkan. Termasuk layanan dibagian ini adalah layanan tentang karya ilmiah sivitas akademika UM (tugas akhir, skripsi, tesis, disertasi dan laporan penelitian) dan yang terbaru adalah layanan *live chat*. Layanan *live chat* merupakan layanan berbasis online

yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka secara virtual dan terbentuk sejak Maret 2017.

d. Layanan Buku Tandon (*Reserve Book*)

Merupakan layanan tentang kesiapan perpustakaan tentang ketersediaan bahan pustaka. Pada bagian ini koleksi hanya boleh dipinjam 1 hari. Tujuannya selain untuk kesiapan ketersediaan buku juga untuk pemerataan kesempatan bagi pengguna untuk meminjam buku. Selain layanan peminjaman, dibagian ini juga memberikan layanan membaca ditempat dan difoto copy.

e. Layanan Penelusuran Informasi

Merupakan layanan untuk membantu pengguna yang mengalami kesulitan untuk menemukan koleksi perpustakaan dan juga layanan untuk menemukan sumber informasi yang dibutuhkan pengguna.

f. Layanan Internet

Perpustakaan juga menyediakan layanan Internet untuk pengguna sebagai layanan penunjang perpustakaan. Layanan internet ini merupakan kerjasama perpustakaan dengan pihak luar Jumlah titik akses yang tersedia sementara ini masih terbatas 15 buah komputer. Koneksi internet secara gratis juga disediakan melalui wireless yang terpasang di ruang gedung perpustakaan, pemakai dapat langsung login tanpa harus mendaftarkan diri ke petugas.

g. Layanan Fotokopi

Perpustakaan menyediakan layanan foto copy. Hal ini dimaksudkan untuk membantu mahasiswa yang akan foto copy buku dengan cepat dan mudah. Layanan ini tersedia di dalam perpustakaan. Untuk efisiensi waktu, mahasiswa tidak perlu keluar jika akan foto copy.

h. Layanan Ruang Baca

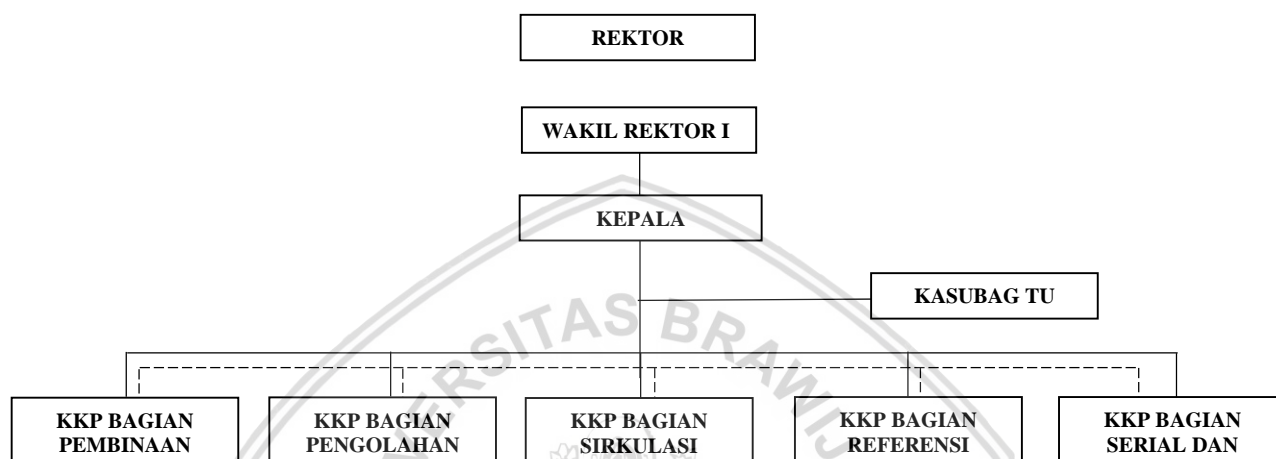
Perpustakaan menyediakan ruang baca dengan kapasitas 400 tempat duduk (kursi) sudah termasuk 218 study carrel yang tersebar di ruang baca mulai lantai pertama sampai dengan lantai tiga. Selain itu perpustakaan juga menyediakan ruang baca santai dengan berkarpet dan meja rendah tanpa kursi dengan luas ruangan sekitar 60 m².

i. Layanan Antar Perpustakaan

Selain layanan tersebut diatas perpustakaan juga memberikan layanan antar perpustakaan. Untuk itu perpustakaan UM tergabung dalam Forum Komunikasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri (FKP2TN). Salah satu kegiatan forum ini adalah adanya layanan peminjaman antar perpustakaan melalui kartu sakti. Kartu sakti dikeluarkan oleh setiap perpustakaan anggota FKP2T. Pemegang kartu sakti dapat memanfaatkan koleksi, fotocopy pustaka dari anggota FKP2T. Anggota FKP2T meliputi perpustakaan UGM, perpustakaan Unpad, perpustakaan UPI, perpustakaan UNJ, perpustakaan UIJ, perpustakaan Undip, Perpustakaan UNES, perpustakaa UNJ, perpustakaan UNS, perpustakaan STSI Solo, perpustakaan Univ Brawijaya, perpustakaan

UM, perpustakaan UIN Malang, perpustakaan Unair, perpustakaan ITS, perpustakaan UNESA, perpustakaan IAIN Surabaya.

5. Struktur Organisasi



Keterangan:

KKP: Koordinator Kelompok Pustakawan

— : garis komando

----: garis koordinasi

Gambar 1 Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang

Sumber : library.um.ac.id

Gambar di atas merupakan struktur organisasi mikro dari UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Kepala Perpustakaan bertanggung jawab kepada Wakil Rektor 1, dan Wakil Rektor 1 bertanggung jawab kepada Rektor. Dalam melaksanakan kegiatan di perpustakaan, kepala perpustakaan dibantu oleh kepala sub bagian Tata Usaha, koordinator kelompok pustakawan bagian pembinaan dan perawatan koleksi, koordinator kelompok pustakawan bagian pengolahan, koordinator kelompok pustakawan bagian sirkulasi, koordinator kelompok

pustakawan bagian referensi, dan koordinator kelompok pustakawan bagian serial dan informasi terseleksi. Berikut ini merupakan data pimpinan perpustakaan beserta tupoksinya:

Tabel 2 Tupoksi Pimpinan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang

Nama	Pendidikan	Jabatan	Tugas
Prof. Dr. Djoko Saryono, M.Pd	S3 Pendidikan Bahasa Indonesia	Kepala UPT Perpustakaan UM	Mengelola dan melakukan koordinasi seluruh kegiatan perpustakaan.
A'a Kosasih, S.Sos	S1 Ilmu Perpustakaan	Kasubag TU	Melakukan kegiatan tata usaha, kepegawaian, keuangan dan kerumah tanggaan perpustakaan.
Drs. Nurhakim	S1 Pendidikan Luar Sekolah	Koordinator kelompok pustakawan bagian pembinaan dan perawatan koleksi	Mempunyai tugas di bidang pembinaan koleksi bahan pustaka, bertanggung jawab langsung kepada Kepala Perpustakaan.
Dwi Novita Ernaningsih	S1 dan S2 Ilmu Perpustakaan	Koordinator kelompok pustakawan bagian pengolahan	Mempunyai tugas di bidang pengolahan koleksi bahan pustaka, dan bertanggung jawab kepada Kepala Perpustakaan.
Setiawan, M.I.P	S2 Ilmu Perpustakaan	Koordinator kelompok pustakawan bagian sirkulasi	Mempunyai tugas di bidang sirkulasi yang meliputi peminjaman, pengembalian dan pengaturan kembali susunan bahan pustaka dan

Nama	Pendidikan	Jabatan	Tugas
			bertanggung jawab kepada Kepala Perpustakaan.
Nining Nugrahini, S.E.	S1 Manajemen	Koordinator kelompok pustakawan bagian referensi	Mempunyai tugas di bidang penelusuran informasi, dokumentasi dan referensi, dan bertanggung jawab kepada kepala Perpustakaan.
Ali Mas'ud, M.M.	S2 Manajemen	Koordinator kelompok pustakawan bagian serial dan informasi terseleksi	Mempunyai tugas di bidang serial dan informasi terseleksi meliputi pengindeksan artikel, penyusunan abstrak, bibliografi bidang khusus layanan informasi terseleksi, layanan penelusuran informasi baik secara manual maupun melalui internet, dan bertanggung jawab kepada Kepala Perpustakaan

Sumber: Data Subbag TU, Februari (2018)

Tabel di atas menunjukkan tugas pokok dan fungsi kepala perpustakaan dan Koordinator Kelompok Pustakawan UPT Perpustakaan UM. Berdasarkan data di atas terlihat bahwa TI belum menjadi bagian tersendiri secara struktural berada di bawah Kasubbag TU. Personil TI yang terdiri dari pembuat program (*programmer*, *system analyst*, dan teknisi berada di bawah koordinasi Kasubbag TU, sedangkan pengunggah (*uploader*) berada di bawah KKP Pengolahan.

B. Penyajian Data

1. Penggunaan *live chat* sebagai layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang

Perpustakaan sebagai pusat informasi dituntut untuk memiliki berbagai layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Inovasi layanan juga diperlukan mengingat perkembangan teknologi yang semakin pesat. Layanan referensi di perpustakaan merupakan sumber informasi yang saat ini sering digunakan oleh pemustaka. Hal ini didukung oleh pernyataan Ibu Nining selaku KKP Layanan Referensi bahwa:

“dari tahun 2016 ke 2017 terdapat kenaikan jumlah pengunjung yang cukup banyak ya. Tahun 2016 5.451 pengunjung meningkat menjadi 66.786 pengunjung di tahun 2017 (wawancara di Perpustakaan Universitas Negeri Malang 21 Februari 2018)

Inovasi pada layanan referensi sangat dibutuhkan untuk menambah sumber informasi perpustakaan, hadirnya *live chat* sebagai sarana pendukung ini dirasa sangat efektif mengingat bahwa di Indonesia masih jarang sekali yang menggunakannya. Layanan *live chat* disini merupakan wujud realisasi dari pengembangan aplikasi. Pengembangan aplikasi tersebut adalah salah satu dari standar operasional prosedur yang harus dilakukan oleh bidang TI. Sementara SOP khusus untuk layanan *live chat* tersebut belum terbentuk. Kebijakan terkait layanan *live chat* merupakan turunan dari renstra (rencana strategis) kepemimpinan bapak Djoko Saryono. *Live chat* hadir atas dasar dari pengembangan renstra tersebut. Berikut ini merupakan penjelasan dari bapak Kosasih selaku kasubbag TU:

“kebijakan terkait *live chat* merupakan kebijakan internal perpustakaan. Hal ini disebabkan karena perpustakaan UM merupakan UPT. Sehingga yang membuat kebijakan tertulis itu adalah rektor. *Live chat* hadir karena pengembangan dari renstra yang telah dibuat pada saat kepemimpinan bapak Djoko selaku kepala perpustakaan” (wawancara di Perpustakaan Universitas Negeri Malang 28 Mei 2018)

Selain itu, bentuk apresiasi atas inovasi atau program yang dilakukan adalah berupa peningkatan angka kredit pegawai. Angka kredit tersebut merupakan suatu reward yang diberikan oleh universitas diluar pendapatan pokok pegawai. Hal ini didukung oleh pernyataan bapak Kosasih selaku kasubbag TU bahwa:

“tetap diperhitungkan dan dihargai dalam penilaian kinerja pegawai karena melakukan inovasi. Selain rutinitas harian, apa nilai lainnya. Yaitu tadi membuat inovasi seperti layanan *live chat*. Pemasukan diluar pendapatan pokok pegawai disini disebutnya remunerasi” (wawancara di Perpustakaan Universitas Negeri Malang 28 Mei 2018)

a. Volume Chat

Volume chat adalah jumlah pesan yang masuk mulai dari awal bulan Maret hingga Desember. Dimulai bulan Maret karena penggunaan *live chat* di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang dimulai tgl 13 Maret 2017. Di dalam setiap *chat* yang masuk, tertera informasi lain seperti lokasi, *timeline* (berisi waktu *chat* dimulai dan diakhiri) dan juga *email*. Berdasarkan hasil olahan peneliti, terdapat 913 pesan yang masuk selama bulan Maret hingga Desember 2017.

Penulis mencoba mengklasifikasikan pesan tersebut berdasarkan ditujukan kepada layanan apa pertanyaan-pertanyaan yang sering

ditanyakan melalui aplikasi *live chat*. Berikut ini adalah tabel pengklasifikasian pesan yang masuk selama tahun 2017:

Tabel 3 Klasifikasi pesan yang masuk selama bulan Maret-Desember 2017

No	Layanan	Pertanyaan yang diajukan	Jumlah
1	Layanan Referensi	a. Permintaan <i>full text</i> karya ilmiah mahasiswa UM (skripsi, disertasi, thesis) b. Permintaan pencarian literatur tentang topik tertentu c. Cara <i>download</i> karya ilmiah mahasiswa UM (skripsi, thesis, disertasi) d. Contoh kuisioner terkait judul skripsi tertentu e. Ketersediaan skripsi tentang judul tertentu f. Apakah <i>softcopy</i> skripsi dapat di copy g. Bagaimana cara mendapatkan abstrak skripsi h. Mengapa file skripsi tidak bisa diunduh i. Adakah file skripsi dibawah tahun 2001 j. <i>Share</i> pengalaman pengelolaan repository di UM k. Mohon dikirimkan ringkasan terkait judul skripsi tertentu l. Meminta daftar pustaka dalam skripsi m. Apakah skripsi dapat dipinjam n. Meminta instrumen dalam skripsi o. Bagaimana cara upload abstrak p. Bagaimana cara unggah skripsi q. Bagaimana melihat skripsi yang sudah tidak ada di rak	423

No	Layanan	Pertanyaan yang diajukan	Jumlah
		r. Ada berapa banyak karya ilmiah yang berbasis al-quran s. Ingin melihat peta konsep skripsi untuk tugas harian t. Kode thesis bahasa Indonesia	
2.	Layanan Serial	a. Permintaan pencarian <i>e-book</i> tentang topik tertentu b. Permintaan pencarian jurnal tentang topik tertentu c. Cara akses jurnal internasional yang dilanggan oleh UM d. Apa bisa mengakses jurnal internasional yang dilanggan perpus UM dari luar kampus e. Permintaan berlangganan jurnal sains f. Apa saja jurnal internasional yang dilanggan perpustakaan UM g. Minta <i>password</i> dan <i>username</i> untuk akses jurnal internasional	57
3.	Layanan Koleksi	a. Menanyakan ketersediaan buku tentang judul tertentu b. Cara akses buku secara <i>online</i> c. Cara melihat koleksi buku yang dimiliki perpustakaan UM d. Kebijakan peminjaman buku di perpustakaan UM e. Cara pinjam buku untuk mahasiswa dari universitas lain f. Kode buku sedang diproses, maka buku sudah bisa dipinjam atau belum g. Untuk pegawai apa bisa pinjam buku h. Meminta cantuman bibliografi lengkap dari judul buku tertentu i. Tata cara pengusulan pengadaan buku	122

No	Layanan	Pertanyaan yang diajukan	Jumlah
		j. Berapa jumlah maksimal peminjaman buku k. Apakah buku PPKI sudah tersedia l. Berapa denda buku yang telat mengembalikan m. Bagaimana cara melihat kode buku n. Buku <i>reserve</i> apa bisa dipinjam o. Alamat <i>web</i> untuk mencari koleksi buku p. Peminjaman buku apa bisa dengan kartu sakti q. Bagaimana cara ambil buku yang sudah dipesan r. Bagaimana cara peminjaman buku untuk lintas negara s. Apa saja daftar buku baru t. Fotokan sampul buku tentang buku pedoman mengajar u. Dimana letak buku dengan judul tertentu v. Prosedur peminjaman buku dari universitas lain	
5.	Layanan Keanggotaan	a. Ingin mendaftar anggota secara online b. Cara masuk perpustakaan UM selain mahasiswa UM c. Bagaimana cara pembuata kartu sakti d. Cara memakai fasilitas perpustakaan untuk orang umum	10
6.	Lain-lain	a. Tes b. Terimakasih c. Tanda baca (.) d. Emoticon e. Cok (umpatan) f. Ping g. Kalimat sapa: 1) Hai 2) Hallo	301

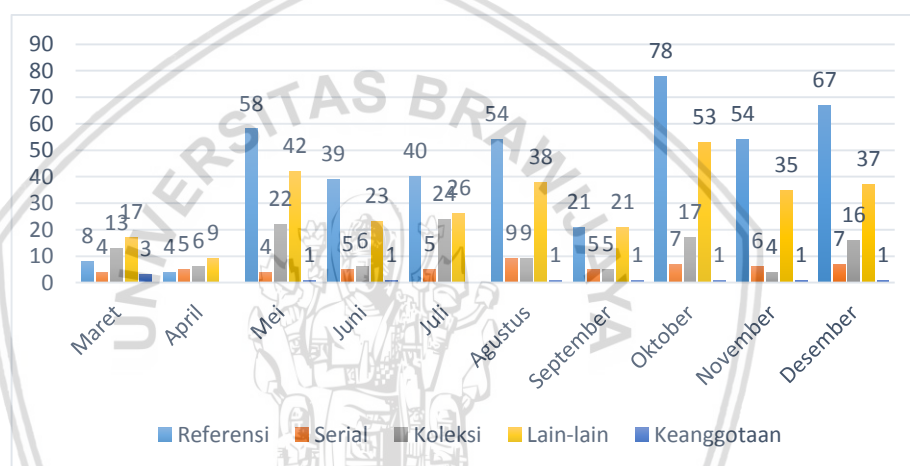
No	Layanan	Pertanyaan yang diajukan	Jumlah
		3) Assalamualaikum 4) Gan 5) selamat malam 6) selamat pagi h. Komentar: 1) Bagus 2) Semoga bermanfaat 3) Ingin menambah ilmu 4) Jangan pernah bosan dalam mencari ilmu 5) Jangan lemot 6) Nice 7) Pelayanan sudah baik, keramahan pegawai ditingkatkan lagi dan harapan open access untuk skripsi 8) Semoga selalu diupdate semua jurnal dan bukunya 9) Koneksinya lemah 10) Bangkit dari keterpurukan 11) Perbanyak buku terjemahannya i. Potongan Kata: 1) Perpustakaan 2) Skripsi 3) Menambah referensi bacaan 4) Jam layanan perpustakaan 5) Baca buku 6) Mahasiswa UM 7) Insyaallah bisa 8) Permudahlah 9) Buku 10) Tata busana 11) Secepatnya 12) Tugas makalah 13) Ya 14) Pendaftaran eror 15) Powtoon j. Pertanyaan diluar layanan perpustakaan:	

No	Layanan	Pertanyaan yang diajukan	Jumlah
		<ol style="list-style-type: none"> 1) Izin untuk menelusuri dan mencari pengetahuan dari website ini 2) Apa ada guru bersertifikasi yang mau diwawancarai secara online 3) Bolehkan saya melakukan observasi wawancara melalui layanan ini 4) Penjelasan tentang penggolongan pengangguran tinggi dan rendah 5) Kenapa homepage skripsi not found 6) Penjelasan tentang alat ukur beserta sejarahnya 7) Minta nomor yang bisa dihubungi 8) Kapan wifi UM bisa digunakan lagi 9) Meminta silabus mata pelajaran fisika 10) Jadwal kuliah pak wildan 11) Kepala perpustakaan UM apa memiliki latar belakang studi ilmu perpustakaan 12) Kenapa wifi di lt.2 trouble 13) Bagaimana media kartu pembelajaran bahasa jawa 14) Apakah make amatch dapat dijadikan metode pembelajaran 15) Petugas perpustakaan yang garang apa masih bekerja di perpustakaan UM 16) Apa saja hambatan dalam menyusun laporan 17) Contoh LKS persamaan kuadrat 18) Buku terbitan UM Press bisa didapatkan dimana 19) Kerangka pikir itu seperti apa 	

No	Layanan	Pertanyaan yang diajukan	Jumlah
		20) Kegiatan pengadaan dilakukan berapa kali dalam setahun 21) Ajakan kerjasama untuk kegiatan diklat	
	TOTAL		913

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2018)

Berdasarkan data hasil olahan peneliti, data dapat digambarkan dalam sebuah data statistik seperti dibawah ini:



Gambar 2 Volume Chat Bulan Maret-Desember 2017

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2018)

Dari data diatas, dapat dilihat bahwa pertanyaan terbanyak ditujukan kepada layanan referensi yaitu 423 pesan, lain-lain 301 pesan, layanan koleksi 122 pesan, layanan serial 57 pesan dan layanan keanggotaan 10 pesan. Pertanyaan yang sering muncul dalam layanan referensi adalah terkait *open access*. Hal ini juga dikatakan oleh ibu Nining selaku KKP Layanan Referensi bahwa:

“mahasiswa seringkali meminta *soft file* untuk koleksi karya ilmiah seperti skripsi, tesis dan disertasi. tetapi sesuai kebijakan yang ada, tidak bisa. Mahasiswa hanya bisa baca di tempat atau memfotokopi saja” (wawancara di Perpustakaan Universitas Negeri Malang 21 Februari 2018)

Berdasarkan kebijakan internal perpustakaan, layanan referensi untuk karya ilmiah tidak bisa dibaca dan diunduh secara *online*. Informasi yang dapat dilihat yakni cantuman bibliografi dan abstraknya saja. Pendapat ini juga disampaikan oleh bapak Safii selaku admin:

“banyak sekali *chat* yang masuk menanyakan apakah skripsi bisa diunduh, apa bisa mendapatkan *fulltext*nya. Tetapi karena ada kebijakan dari pimpinan sehingga karya ilmiah tidak bisa diakses secara *online*” (wawancara di Perpustakaan Universitas Negeri Malang 23 Februari 2018)

Karya ilmiah yang ada di Perpustakaan Universitas Negeri Malang memang tidak bisa dinikmati secara *online*, tetapi bisa dibaca dan di fotokopi *fulltext* jika datang langsung ke perpustakaan. Jika mahasiswa dari luar Universitas Negeri Malang ingin menginginkan *fulltext*, mereka bisa menggunakan kartu sakti untuk dapat menggunakan layanan tersebut. Bapak Safii selaku admin juga selalu memberikan solusi untuk datang langsung ke perpustakaan jika menginginkan *fulltext*nya. Berikut ini adalah contohnya:

Visitor navigated to Pencarian Koleksi pendekatan savi - Hal	08:28
V1495157007321622	
bagaimana cara downloadnya?	08:30
Perpustakaan (PerpustakaanUM) has joined the conversation.	08:30
Perpustakaan (PerpustakaanUM)	
selamat pagi	08:30
kebijakan internal, tidak diijinkan untuk download dari luar jaringan UM	
tp klo datang ke perpustakaan UM, boleh fotokopi fullteks karya tersebut	08:31
V1495157007321622	
terima kasih	08:35
Perpustakaan (PerpustakaanUM)	
iya sm2	08:35
Visitor has ended the chat.	08:36

Gambar 3 Menyarankan untuk Datang ke Perpustakaan
Sumber : Perpustakaan Universitas Negeri Malang (2018)

Banyaknya pesan yang masuk menimbulkan berbagai macam tipe pengguna. Sebagai seorang professional, admin juga dituntut untuk menjaga sikap sekaligus keramahan dalam menjawab setiap pertanyaan yang masuk. Kita tidak bisa menebak apakah pengguna tersebut lebih tua dari kita, jabatannya, dan lain sebagainya. Hal ini seperti pernyataan dari bapak Safii selaku admin bahwa:

“ya memang kita harus professional, apalagi saya membawa nama institusi. Seringkali saya mendapatkan *user* yang tiba-tiba marah dan mengatasnamakan beliau adalah pejabat. Tetapi saya harus selalu ramah dalam melayani berbagai tipe *user* yang ada” (wawancara di Perpustakaan Universitas Negeri Malang 23 Februari 2018)

Pertanyaan-pertanyaan yang masuk memang beragam, mulai dari konsultasi tentang judul skripsi, literatur tentang topik tertentu hingga pertanyaan-pertanyaan iseng. Pertanyaan yang masuk tidak lepas dari sumber informasi yang dimiliki Perpustakaan Universitas Negeri Malang, mulai dari koleksi karya ilmiah yang dimiliki, jurnal internasional yang berlangganan hingga koleksi buku yang dimiliki. Tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa ada beberapa pertanyaan yang sumber literturnya tidak ada dimiliki oleh Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Hal ini didukung dengan pernyataan bapak Safii selaku admin bahwa:

“yang pertama saya lakukan adalah memang mencari di koleksi yang kita punya dulu. Baru nanti kalau tidak ada, saya carikan literatur lain seperti di google scholar atau sumber informasi lainnya” (wawancara di Perpustakaan Universitas Negeri Malang 23 Februari 2018)

Sasaran pengguna *live chat* tidak hanya untuk lingkungan Universitas Negeri Malang saja, tetapi menyeluruh untuk semua kalangan dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat Indonesia bahkan sampai ke luar negeri.

Visitor navigated to Pencarian Koleksi "GETARAN" - Hal 0

13:11

V1502775807324378

Selamat siang. Saya agus di Hiroshima Univ., Japan.

13:12

Saya membaca koleksi buku di Perpustakaan UM Malang, dan saya tertarik beberapa buku.

13:13

Apakah saya bisa meminjam?

Gambar 4 Pengguna dari Jepang

Sumber : Perpustakaan Universitas Negeri Malang (2018)

Berikut ini adalah data beberapa daerah hingga negara yang memanfaatkan aplikasi *live chat* di Perpustakaan Universitas Negeri Malang:

Tabel 4 Klasifikasi Daerah Pengguna Layanan Live Chat

Wilayah	Kota	Jumlah
JAWA TIMUR	Malang	250
	Surabaya	130
	Nganjuk	1
	Pasuruan	2
	Blitar	15
	Kediri	8
	Madiun	3
	Magetan	1
	Probolinggo	4
	Tulungagung	6
	Jombang	2
	Pandaan	5
	Lamongan	6
	Lumajang	2
	Sidoarjo	5
	Gresik	9
	Bojonegoro	4
	Bondowoso	7

Wilayah	Kota	Jumlah
	Jember	11
	Madura	2
JAWA TENGAH	Yogyakarta	24
	Solo	3
	Purworejo	1
	Klaten	9
	Tegal	2
	Sleman	1
	Surakarta	10
	Wonogiri	1
	Situbondo	1
	Semarang	23
	Boyolali	1
	Salatiga	1
	Pekalongan	2
	Kudus	8
	Ngawi	4
JAWA BARAT	DKI Jakarta	203
	Bekasi	5
	Depok	2
	Tangerang	3
	Bandung	25
	Cirebon	1
	Garut	2
	Banten	2
SUMATERA	Riau	8
	Batam	1
	Medan	12
	Bengkulu	1
	Padang	6
	Palembang	9
	Bukittinggi	1
	Jambi	4
SULAWESI	Palu	5
	Gorontalo	5
	Makassar	6
	Manado	6
	Ambon	1
	Sinjai	1
	Kendari	1
KALIMANTAN	Banjarmasin	7
	Balikpapan	1
	Pontianak	2

Wilayah	Kota	Jumlah
	Samarinda	1
BANDA ACEH	Meulaboh	3
JAYAPURA	Papua	2
BALI	Tabanan	9
NTT	Kupang	4
LUAR NEGERI	LONDON	1
	TIMOR LESTE LONDON	1
	PAKISTAN	1
	BANGLADESH	1
	AMSTERDAM	2
	AMERIKA	1
	SINGAPORE	1
	JEPANG	1
	INGGRIS	1
TOTAL		913

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2018)

Berdasarkan data olahan peneliti di atas, kita dapat mengetahui bahwa *live chat* dimanfaatkan oleh masyarakat luas. Meskipun demikian, mahasiswa Universitas Negeri Malang sendiri masih banyak yang belum mengetahui tentang layanan ini. Hal ini seperti yang dikatakan Lea mahasiswi Fakultas Sastra:

“saya belum tahu mbak tentang *live chat*. Memang itu fungsinya untuk apa?” (wawancara dengan Lea, mahasiswa Fakultas Sastra, tanggal 23 Februari 2018)

Pendapat diatas juga dipaparkan oleh Albab mahasiswa Fakultas Ekonomi, yang menyatakan bahwa:

“belum tahu, saya baru dengar ini. Layanan itu seperti apa mbak?” (wawancara dengan Albab, mahasiswa Fakultas Ekonomi, tanggal 23 Februari 2018)

Faktor utama yang membuat mahasiswa Universitas Negeri Malang sendiri tidak tahu tentang layanan ini adalah mereka tidak pernah membuka *website* perpustakaan Universitas Negeri Malang dan

memilih untuk datang langsung ke perpustakaan. Hal ini diperkuat dengan pendapat Albab bahwa:

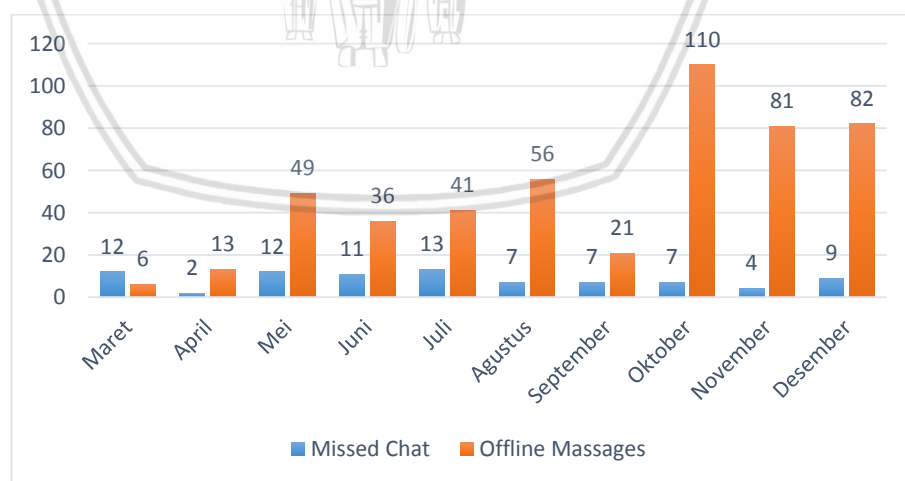
“saya malah baru tahu ini kalau perpustakaan UM punya website. Linknya apa mbak? Coba nanti saya coba layanan *live chatnya*” (wawancara dengan Albab, mahasiswa Fakultas Ekonomi, tanggal 23 Februari 2018)

Untuk menyikapi hal tersebut, diharapkan perpustakaan

Universitas Negeri Malang lebih meningkatkan promosi terkait *live chat* pada sosial media yang dimiliki dan bisa juga melalui kegiatan-kegiatan perpustakaan lainnya.

b. *Missed Chats & Offline Messages*

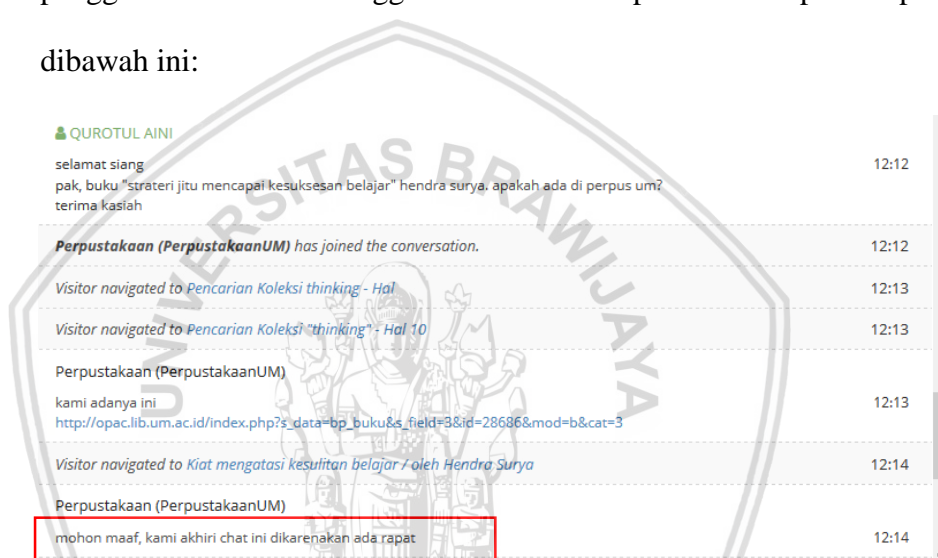
Missed Chats & Offline Messages merupakan beberapa pesan yang masuk disaat *offline* atau pesan yang tidak dibalas ketika *online*. Berikut ini adalah rincian *missed chat* dan *offline messages* selama bulan Maret-Desember 2017:



Gambar 5 *Missed Chat & Offline Messages* Bulan Maret-Desember 2017

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2018)

Dari 913 pesan yang masuk, terdapat 84 *Missed Chats* dan 495 *Offline Messages*. Penyebab chat *tersebut* tidak dibalas adalah karena beberapa alasan yakni apabila pesan masuk diatas jam operasional perpustakaan, rapat, mengajar di kelas, sholat, dan ke toilet. Meskipun begitu, biasanya admin akan mengkonfirmasi hal tersebut kepada pengguna sebelum meninggalkan obrolan. Seperti contoh percakapan dibawah ini:



Gambar 6 Mengakhiri Percakapan Dikarenakan Rapat
Sumber : Perpustakaan Universitas Negeri Malang (2018)

Pendapat ini juga disampaikan oleh Bapak Safii selaku admin:

“ketika saya di meja kerja, selalu saya balas. Tetapi jika saya sedang pergi rapat, mengajar di kelas, sholat, dan ke toilet memang tidak terbalas. Dalam aplikasi tersebut sudah saya *setting* dengan nada dering yang keras supaya saya selalu bisa tau kalau ada *chat* masuk” (wawancara di Perpustakaan Universitas Negeri Malang 23 Februari 2018)

Dalam hal ini, Bapak Safii selaku admin memang menangani ini sendiri. Beliau tidak keberatan meskipun beliau juga seorang dosen dan staff TI di Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Berikut ini adalah penjelasan beliau:

“hal ini sama sekali tidak mengganggu tupoksi saya, saya selalu melakukan kewajiban saya dulu. Tetapi ketika saya di ruang kerja, saya selalu mengaktifkan aplikasi *live chat* tersebut sambil mengerjakan tugas-tugas saya yang lain. Aplikasi ini merupakan inisiatif saya sendiri, jadi saya harus bertanggungjawab dalam pelaksanaan layanan ini” (wawancara di Perpustakaan Universitas Negeri Malang 23 Februari 2018)

Penggunaan *live chat* di Perpustakaan Universitas Negeri Malang memang tidak ditangani oleh bagian layanan referensi. Selain karena aplikasi ini merupakan inisiatif bapak Safii, mengingat Sumber Daya Manusia di layanan referensi masih kurang yakni 5 orang, tetapi biasanya yang berjaga di layanan referensi bergantian, tidak 5 orang sekaligus. Hal ini didukung oleh pernyataan Ibu Nining selaku KKP layanan referensi:

“terkait *live chat* itu memang ditangani Bapak Safii. Walaupun masuk dalam bagian TI, tetapi masih saling koordinasi dengan layanan referensi. Ya memang staffnya disini juga terbatas, pekerjaannya juga banyak. Tetapi jika memang dibutuhkan kami juga akan siap jika membantu sebagai admin” (wawancara di Perpustakaan Universitas Negeri Malang 21 Februari 2018)

Layanan *live chat* ini beroperasi sesuai dengan jam layanan perpustakaan. *Offline Messages* disebabkan *chat* yang masuk pada saat diatas jam operasional perpustakaan. Layanan ini memang tidak bisa *online* 24 jam penuh karena keterbatasan waktu dan sumber daya manusia. Tidak seperti diluar negeri yang bisa selalu *online* 24 jam penuh. Untuk meminimalisir adanya pesan diluar jam operasional, dapat ditambahkan himbauan atau pengumuman dalam aplikasi tersebut yang menyatakan bahwa layanan hanya *online* ketika jam operasional perpustakaan.

c. ***First Response Time***

First Response Time dalam aplikasi *live chat* ini adalah cara untuk mengetahui seberapa cepat dan berapa lama waktu admin dalam merespon pesan yang masuk. Berdasarkan data yang telah dipaparkan, dapat kita simpulkan bahwa respon tercepat dalam membalas pesan adalah dalam waktu 00:00:07 sedangkan waktu terlama dalam merespon pesan adalah 00:52:43. Lamanya waktu dalam membalas pesan dapat dikarenakan beberapa faktor seperti sedang mencari literatur yang diinginkan pengguna, masih ada pekerjaan yang harus di selesaikan, dan lain sebagainya. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Safii selaku admin bahwa:

“iya saya juga kan harus mencari dulu literatur yang diinginkan. Pasti membutuhkan waktu. Tapi semaksimal mungkin saya selalu cepat dalam membalas *chatnya*” (wawancara di Perpustakaan Universitas Negeri Malang 23 Februari 2018)

Pendapat tersebut didukung oleh pernyataan bapak Ilyas selaku staf TI bahwa:

“ada salah satu mahasiswa dari Kalimantan yang membutuhkan salah satu literatur yang kami miliki. Kami fotokopikan dan itu juga butuh waktu dalam pengerjaannya” (wawancara di Perpustakaan Universitas Negeri Malang 24 Februari 2018)

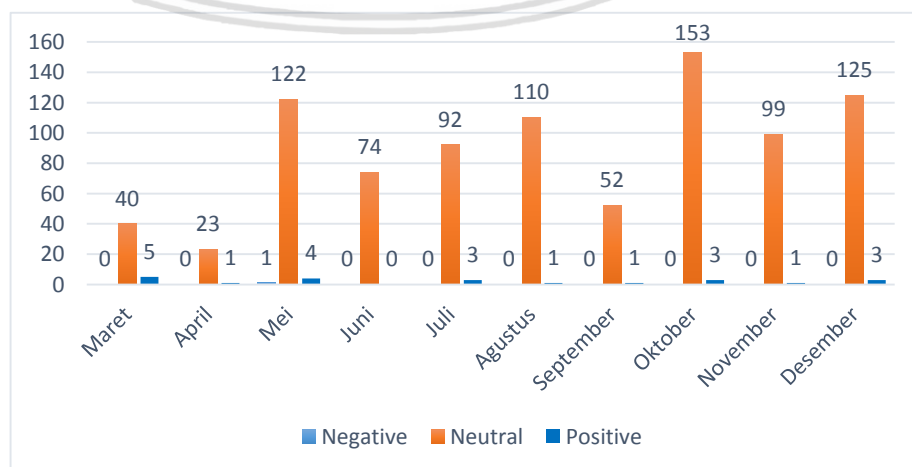
Layanan *live chat* ditujukan untuk menjangkau seluruh pengguna yang membutuhkan informasi terkait perpustakaan Universitas Negeri Malang. Layanan ini dibuat murni untuk membantu pengguna untuk lebih mudah dalam pemenuhan kebutuhan informasinya, bukan bertujuan untuk mengambil keuntungan materil.

d. *User satisfaction*

User satisfaction adalah kepuasan pengguna yang dalam hal ini dilambangkan dengan tanda jempol yang bisa di klik *like* dan *dislike*. Dalam hal ini, dapat dijadikan evaluasi terkait kepuasan pengguna *live chat*. Hal ini sesuai dengan pernyataan bapak Kosasih selaku Kasubbag TU bahwa:

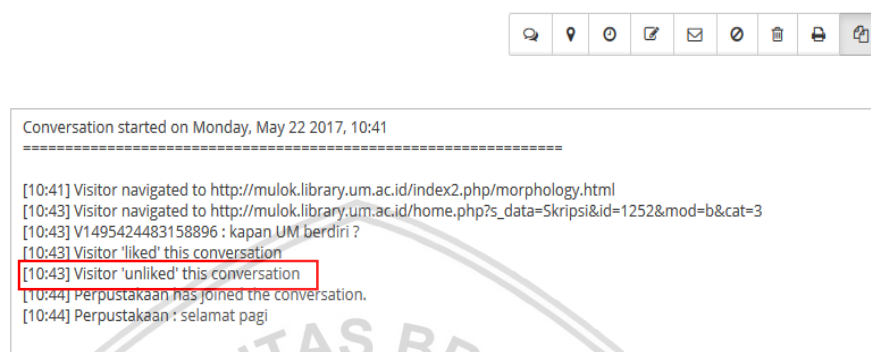
“menurut saya bisa ya untuk dijadikan evaluasi pelayanan yang telah diberikan. Harapannya karena agar dapat menampung pertanyaan-pertanyaan yang nantinya juga akan memberikan masukan kepada perpustakaan UM untuk memperbaiki pelayanan di setiap layanan” (wawancara di Perpustakaan Universitas Negeri Malang 28 Mei 2018)

Evaluasi yang dimaksud adalah dengan banyaknya *like* maka sebagian besar pengguna merasa terbantu dengan adanya layanan ini. Tetapi jika banyak yang *dislike* berarti perlu adanya pembenahan kualitas layanan mulai dari keramahan, kecepatan menjawab, dan lain sebagainya. Berikut ini adalah data *user satisfaction* mulai dari bulan Maret hingga Desember 2017:



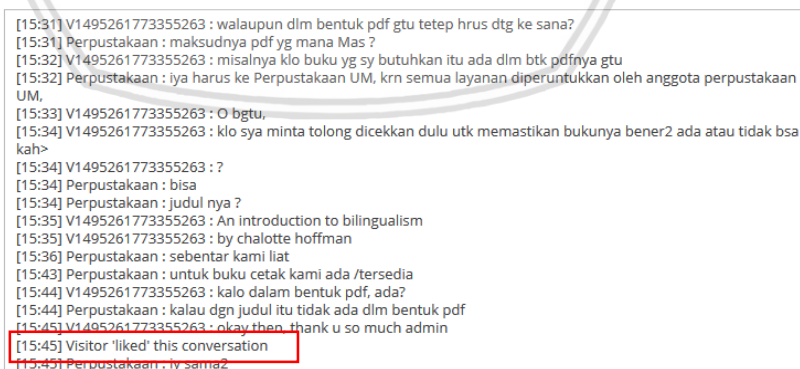
Gambar 7 User Satisfaction Bulan Maret-Desember 2017
Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2018)

Hasilnya adalah selama tahun 2017 adalah 1 orang yang mengklik *dislike*, 23 orang mengklik *like* dan sisanya adalah netral, yakni tidak mengklik kedua tombol tersebut.



Gambar 8 Pengguna Mengklik Tombol Dislike
Sumber : Perpustakaan Universitas Negeri Malang (2018)

Gambar di atas merupakan tampilan user men-*unlike* layanan ini. Belum bisa dipastikan apa penyebab user tidak menyukai layanan ini karena sebelumnya pengguna juga men-*like* layanan ini. Dari gambar diatas, dapat kita lihat admin juga cepat dalam merespon pertanyaan dari pengguna.



Gambar 9 Pengguna Mengklik Tombol Like
Sumber : Perpustakaan Universitas Negeri Malang (2018)

Gambar di atas merupakan salah satu contoh pengguna men-*like* layanan ini. Pengguna merasa terbantu dengan jawaban-jawaban yang

diberikan admin sehingga muncul kalimat terimakasih dan selanjutnya dengan men-klik tombol *like*. Seperti pernyataan bapak Ilyas selaku staff TI bahwa:

“ada salah satu mahasiswa dari Riau yang membutuhkan salah satu buku dari kami dan kami mengirimkan copyan dari buku tersebut. Mahasiswa tersebut ingin memberikan sejumlah uang untuk balas jasa. Tetapi kami tolak, karena bukan itu tujuan kita” (wawancara di Perpustakaan Universitas Negeri Malang 24 Februari 2018)

Dalam hal ini dapat kita lihat bahwa pelayanan yang baik juga membuat pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan. Tujuan utama layanan ini bukanlah keuntungan materil tetapi adalah menjangkau secara luas kebutuhan informasi pengguna yang nantinya akan menambah eksistensi perpustakaan.

2. Faktor Penghambat dan Pendorong penggunaan *live chat* sebagai layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang

Penggunaan aplikasi *live chat* sebagai layanan pendukung untuk layanan referensi diharapkan dapat membantu pemustaka secara menyeluruh, tidak hanya terbatas untuk mahasiswa Universitas Negeri Malang. Inovasi layanan seperti ini muncul untuk meningkatkan eksistensi perpustakaan di era digitalisasi seperti ini. Mengadopsi layanan yang biasanya digunakan dalam kegiatan *e-commerce*, *live chat* mampu menampung pertanyaan-pertanyaan pengguna *website* perpustakaan. Faktor penghambat yang menjadikan layanan ini perlu banyak dievaluasi untuk tetap maksimal dalam melakukan pelayanan, sedangkan faktor pendorong menjadikan pelaksanaan pelayanan dapat dikerjakan secara maksimal.

Dengan demikian, diketahuinya faktor penghambat dan pendorong dalam pelaksanaan inovasi layanan referensi perpustakaan berbasis *live chat* ini dapat dijadikan evaluasi dalam penerapan layanan *live chat* bagi pihak Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Adapun faktor penghambat dan pendorong dalam pelaksanaan pelaksanaan inovasi layanan referensi perpustakaan berbasis *live chat* sebagai berikut:

a. Faktor penghambat

1. Kurangnya Admin

Banyaknya pesan yang masuk dalam layanan ini mengharuskan ada seseorang yang fokus hanya untuk membalas pesan yang masuk. Bapak Safii merupakan dosen dan dan Staff TI, tetapi beliau juga merangkap menjadi admin pada layanan *live chat* ini. Dalam hal pelayanan hal ini bisa dikatakan kurang maksimal. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Safii selaku admin bahwa:

“memang hanya saya saja adminnya. Saat ini masih saya *heandle* sendiri. Kedepannya memang saya juga ingin ada admin lain karena waktu saya juga masih terbagi-bagi sehingga seringkali *chat* banyak yang tidak terjawab.” (wawancara di Perpustakaan Universitas Negeri Malang 23 Februari 2018)

Hal tersebut juga dikeluhkan oleh Mariska, pengguna layanan ini yang menyatakan bahwa:

“terkadang memang *fast respon* ketika menjawab. Tetapi saya juga pernah beberapa kali tidak dijawab. Semoga kedepannya selalu dijawab semua pertanyaan yang masuk.” Wawancara via e-mail dengan pengguna *live chat* 8 Maret 2018)

2. Sumber Daya Manusia

Kegiatan layanan *live chat* ini biasanya ditangani oleh bagian referensi dan dilaksanakan oleh pustakawan referensi. Tetapi pada penerapannya, layanan ini dikelola oleh Bapak Safii yang memiliki latar belakang pendidikan S1 Teknik Informatika dan S2 Ilmu Perpustakaan. Meskipun beliau bukan pustakawan referensi, tetapi kemampuan beliau cukup maksimal untuk menjadi admin dalam layanan ini. Hal ini sesuai dengan pernyataan bapak Ilyas selaku staff TI bahwa:

“memang yang menangani bukan pihak layanan referensi. Tetapi pengetahuan dan pengalaman bapak Safii selaku admin juga cukup baik” (wawancara di Perpustakaan Universitas Negeri Malang 24 Februari 2018)

Hal ini sesuai dengan pernyataan Bu Nining KKP layanan referensi bahwa:

“layanan tersebut belum ditangani oleh bagian referensi. Karena layanan tersebut juga inisiatif beliau. Sebenarnya bagian referensi dengan TI itu saling koordinasi. Jika nantinya membutuhkan bantuan dari staff layanan referensi saya siap” (wawancara di Perpustakaan Universitas Negeri Malang 21 Februari 2018)

Berikut ini adalah gambar percakapan admin dengan pengguna. Dapat dilihat bahwa ketika informasi yang diminta tidak dimiliki oleh perpustakaan Universitas Negeri Malang, admin mengarahkan untuk melihat literatur pada instansi lain yang memiliki informasi tersebut.

[10:33] Visitor navigated to http://mulok.library.um.ac.id/home.php?s_data=Tesis&s_teks2=&s_field=&s_teks=Yuwono&submit=Search&mod=b&cat=1&fulltext=checkbox
 [10:33] Visitor navigated to http://mulok.library.um.ac.id/home.php?s_data=Tugas+Akhir&s_teks2=&s_field=&s_teks=Yuwono&submit=Search&mod=b&cat=1&fulltext=checkbox
 [10:33] Visitor navigated to http://mulok.library.um.ac.id/home.php?s_data=Skripsi&s_teks2=&s_field=&s_teks=Yuwono&submit=Search&mod=b&cat=1&fulltext=checkbox
 [10:34] V1500867074158794 : halo, mau tanya..
 [10:34] V1500867074158794 : PENGARUH GAYA KALIGRAFI DALAM DESAIN LOGOTYPE
 [10:34] Perpustakaan has joined the conversation.
 [10:34] V1500867074158794 : Elisabeth Christine Yuwono, S.Sn.
 [10:34] Perpustakaan : selamat pagi
 [10:34] V1500867074158794 : apakah ada?
 [10:37] Perpustakaan : maaf karya tersebut tidak ada
 [10:37] Perpustakaan : tp ada di kampus lain, http://repository.petra.ac.id/15731/1/Publikasi1_04030_449.pdf
 [10:41] V1500867074158794 : oh biak kalau gitu, terima kasih banyak
 [10:41] V1500867074158794 : selamat pagi
 [10:41] Perpustakaan : iya

Gambar 10 Kemampuan Admin dalam Menjawab Pertanyaan
 Sumber : Perpustakaan Universitas Negeri Malang (2018)

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa terdapat beberapa kekurangan yang mengakibatkan pelayanan *live chat* kurang maksimal yakni tidak adanya pustakawan referensi yang mengelola *live chat*. Tetapi disamping itu, pihak perpustakaan juga selalu berusaha maksimal untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara global. Karena layanan ini masih baru, sehingga evaluasi juga sangat diperlukan untuk kebaikan layanan ini.

b. Faktor pendorong

1. Aplikasi Tidak Berbayar

Dalam pelaksanaannya, *live chat* yang digunakan di perpustakaan universitas negeri malang adalah tawk.to. Aplikasi ini dipilih karena *free* (tidak berbayar). Banyak beberapa kelebihan yang disuguhkan aplikasi ini seperti dapat memonitor *website* secara *real time*, dapat menjawab pertanyaan dari *mobile device*, dapat menyesuaikan *widget* dengan kebutuhan situs *website*, dan sebagainya. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Safii selaku admin bahwa:

“banyak sebenarnya aplikasi *live chat*, tetapi tawk.to ini salah satu yang gratis. Saya lihat cara instalasi dan penggunaannya cukup mudah sehingga saya memilih aplikasi ini untuk saya terapkan di perpustakaan UM” (wawancara di Perpustakaan Universitas Negeri Malang 23 Februari 2018)

Pernyataan tersebut didukung oleh bapak Ilyas selaku staff TI bahwa:

“saya juga dimintai pertimbangan terkait pemilihan aplikasi tersebut. Setelah melihat kekurangan dan kelebihan beberapa aplikasi *live chat* maka dipilihlah tawk.to ini” (wawancara di Perpustakaan Universitas Negeri Malang 24 Februari 2018)
Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa pemilihan

aplikasi dipilih sendiri oleh admin dan dipilihnya aplikasi Tawk.to dikarenakan aplikasi tidak berbayar dan kemudahan instalasi serta penggunaannya.

2. Kemudahan Akses

Layanan *live chat* ini menggunakan teknologi sederhana, dimana admin dan pengguna dapat berkomunikasi satu sama lain menggunakan pesan teks singkat secara *real time* menggunakan *software chatting* yang disematkan dalam halaman awal *website* perpustakaan Universitas Negeri Malang. Hal ini sesuai dengan pernyataan bapak Ilyas selaku staff TI bahwa:

“ruang obrolan disematkan pada halaman awal atau beranda *website* perpustakaan Universitas Negeri Malang sehingga siapa saja yang berkunjung ke *website* perpustakaan dapat menggunakan layanan ini” (wawancara di Perpustakaan Universitas Negeri Malang 23 Februari 2018)

Pengguna dapat langsung menggunakan layanan ini dengan masuk pada *website* perpustakaan Universitas Negeri Malang. Pengguna hanya perlu mengetikkan pesan yang ingin disampaikan dan

pesan tersebut langsung diterima oleh admin. Hal ini didukung oleh

Fanny sebagai pengguna *live chat* yang menyatakan:

“layanan ini sangat bagus ya. Mudah dalam hal penggunaannya. Seperti *chatting* di hp dan tidak harus datang langsung ke perpustakaan. Pengoperasiannya juga gampang” (Wawancara via e-mail dengan pengguna *live chat* 1 Maret 2018)

C. Analisis dan Interpretasi Data

1. Penggunaan *live chat* sebagai layanan referensi di UPT Perpustakaan

Universitas Negeri Malang

Perkembangan teknologi digital menuntut perpustakaan untuk terus berkembang, termasuk dalam segi pelayanannya. Pelayanan perpustakaan sekarang sudah mulai bergeser dari mulai yang konvensional menuju ke modern. Seperti dalam hal pelayanan referensi didukung oleh perangkat lunak maupun perangkat keras komputer untuk memaksimalkan pelayanannya. Banyak istilah yang mengekspresikan referensi digital seperti *real time chatting* referensi, *ask a librarian*, referensi virtual, dan sebagainya. Hal ini juga dikemukakan oleh *The Online Dictionary of Library and Information Science* dalam *e-book Distributed Learning and Virtual Librarianship* (2011: 149) menyebutkan bahwa referensi digital (*digital virtual*) sebagai berikut:

“*services requested and provided over the Internet, usually via email, instant messaging (“chat”), or web-based submission forms, usually answered by librarians in the reference department of a library, sometimes by the participants in a collaborative reference system serving more than one institution*”.

Dari definisi diatas dapat diartikan bahwa layanan referensi digital adalah layanan yang disediakan lewat internet, biasanya melalui *e-mail*, *chat*, formulir pengiriman berbasis web yang biasanya kegiatan tersebut dijawab oleh seorang pustakawan dibagian referensi perpustakaan.

Saat ini perpustakaan Universitas Negeri Malang menggunakan *live chat* sebagai layanan pendukung untuk layanan referensi mereka. Dengan adanya aplikasi *live chat* ini diharapkan perpustakaan Universitas Negeri Malang dapat melayani pengguna secara global, tidak hanya dalam lingkup mahasiswa Universitas Negeri Malang.

a. Volume chat

Perkembangan pendidikan saat ini menuntut peranan perpustakaan perguruan tinggi sebagai salah satu komponen dalam menunjang kesuksesan kegiatan pembelajaran. Sesuai dengan salah satu tujuan perpustakaan perguruan tinggi menurut Darwanto (2015: 6) bahwa:

“menyediakan fasilitas, memungkinkan pemustaka mengakses perpustakaan lain maupun pangkalan-pangkalan data melalui jaringan lokal maupun global dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi yang diperlukan”

Dari pernyataan tersebut, perpustakaan Universitas Negeri Malang melaksanakan tujuan perpustakaan perguruan tinggi dengan menyediakan layanan *live chat* sebagai penyedia informasi yang dapat diakses secara lokal maupun global. Informasi yang dibutuhkan dapat langsung ditanyakan oleh pengguna melalui layanan ini dan dijawab oleh seorang admin. Pertanyaan-pertanyaan tersebut ditampung dalam

volume chat yang selama bulan Maret hingga Desember 2017 berjumlah 913 pesan.

Layanan referensi berbasis *online* seharusnya ditangani oleh pustakawan referensi, agar kualitas jawaban juga dapat akurat karena sesuai dengan bidang keahliannya. Hal ini sesuai dengan pernyataan Wang, dkk (2004) bahwa:

“referensi *online* atau referensi digital adalah layanan yang disediakan oleh perpustakaan melalui internet, biasanya melalui *e-mail*, pesan instan (*chat*), atau berbasis web yang biasanya dijawab oleh pustakawan referensi dari suatu perpustakaan. Layanan digital meliputi permintaan layanan informasi dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan referensi”

Pada penerapannya, dalam layanan *live chat* yang ada di perpustakaan Universitas Negeri Malang memiliki seorang admin yang bukan dari pustakawan referensi. Beliau merupakan dosen sekaligus staff TI perpustakaan Universitas Negeri Malang. Latar belakang pendidikan beliau adalah S1 Teknik Informatika dan S2 Ilmu Perpustakaan. Meskipun demikian, kemampuan beliau dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang masuk sudah baik dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini juga didukung dengan banyaknya pemustaka yang merasa terbantu atas jawaban yang diberikan beliau.

Layanan referensi virtual memiliki tujuan dasar seperti yang dikemukakan oleh Arya (2012: 30) bahwa:

“memberikan layanan informasi perpustakaan bagi pengguna jarak jauh, untuk membantu pengguna dalam pencarian *online*, untuk menghemat waktu pengguna, untuk memberikan layanan di bagian berbeda dari negara sehingga layanan referensi virtual menjadi agen hubungan masyarakat”

Dari pernyataan diatas, tujuan dasar layanan referensi virtual sudah dilaksanakan. Pengguna juga tidak hanya berasal dari dalam negeri, tetapi juga luar negeri. Hal ini didukung oleh beberapa pesan yang masuk dari Bangladesh, London, Amerika, Inggris, dsb.

b. *Missed Chat and Offline Messages*

Banyaknya pesan yang tidak terjawab baik saat *online* maupun *offline* dapat menimbulkan persepsi buruk pengguna terhadap layanan *live chat* yang ada di perpustakaan Universitas Negeri Malang. Seperti dimensi kualitas layanan yang dikemukakan Achmad (2012: 91) salah satunya adalah:

“*responsiveness* (daya tanggap) yaitu dimensi yang berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para petugas untuk membantu para pengguna dan memberi jasa secara cepat. Untuk dapat memperoleh layanan seseorang tidak perlu menunggu terlalu lama, tepat waktu, artinya seseorang dapat memperoleh sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan”

Dari pemaparan teori diatas, pelayanan yang cepat merupakan salah satu bentuk pelayanan yang baik, sehingga pengguna tidak menunggu lama dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Kualitas layanan dari segi membalas pesan yang masuk dalam layanan *live chat* di perpustakaan Universitas Negeri Malang masih belum maksimal, dikarenakan masih banyaknya pesan yang tidak terjawab disaat jam layanan. Alasannya adalah admin memiliki tupoksi lain yakni sebagai dosen dan staff TI sehingga pembagian waktu yang masih belum bisa maksimal.

c. *First Response Time*

Pada dasarnya, setiap layanan yang dimiliki perpustakaan bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pemustaka dalam hal pemenuhan kebutuhan informasinya. Perpustakaan harus memperhatikan asas layanan seperti yang dikemukakan oleh Darmono (2007: 166) bahwa:

“(1) layanan diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata dan memandang pemakai perpustakaan sebagai kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individual. (2) layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dengan didukung oleh administrasi yang baik”

Berdasarkan pernyataan diatas, asas layanan harus diterapkan dalam setiap layanan yang dimiliki perpustakaan. Adanya asas layanan menjadikan layanan lebih baik dan terarah dalam melakukan pelayanan. Penerapannya dalam layanan *live chat* di Perpustakaan Universitas Negeri Malang adalah kecepatan dalam membalas pesan yang masuk sudah dilakukan, seperti pemasangan nada dering ketika ada pesan masuk dengan suara yang nyaring. Tetapi kendalanya adalah admin sebagai dosen dan juga staff TI tidak selalu berada di meja kerja. Alasan terdapat beberapa pesan yang tidak dibalas adalah karena admin sedang mengajar dikelas, rapat, sholat, ke kamar mandi dan karena pesan yang masuk diluar jam operasional.

Pertanyaan yang masuk berasal dari berbagai macam usia, kalangan dan pekerjaan yang berbeda. Admin dituntut untuk selalu ramah kepada pengguna dalam menjawab pertanyaan yang masuk dan

tidak membedakan siapa yang mengajukan pertanyaan. Hal ini didukung dengan beberapa pesan yang masuk dari dosen maupun mahasiswa tetapi pelayanan yang diberikan tetap sama.

d. *User Satisfaction*

Tingkat kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang besar terkait layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin banyak pengguna yang senang dan terbantu dengan adanya layanan tersebut. Hal ini didukung oleh pernyataan Tjiptono (2008: 71) bahwa:

“Kualitas layanan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu *expected service* dan *perceived service*. *Expected service* merupakan jika layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, sehingga kualitas layanan dianggap buruk. Sedangkan *perceived service* bentuk kualitas layanan yang dianggap baik, sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi harapan dari konsumen, maka kualitas layanan dapat dikatakan sebagai kualitas yang ideal”

Dari pemaparan diatas, dapat diartikan bahwa kesesuaian antara pelayanan yang dirasakan pengguna dan pelayanan yang diharapkan oleh pengguna haruslah seimbang. Layanan *live chat* di Perpustakaan Universitas Negeri Malang juga dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan adanya tombol *like/dislike* yang terdapat di dalam aplikasi obrolan. Jadi, pengguna dapat memilih menekan tombol *like/dislike* ketika selesai melakukan obrolan dengan admin. Hal ini dapat digunakan untuk mengevaluasi bagaimana kepuasan pengguna yang dirasakan dengan adanya layanan *live chat* ini.

2. Faktor Penghambat dan Pendorong penggunaan *live chat* sebagai layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang

a. Faktor Penghambat

1. Kurangnya Admin

Tidak adanya staff khusus dalam layanan ini, menjadikan faktor penghambat dalam layanan yang diberikan. Admin layanan ini 1 orang dan merangkap sebagai dosen dan Staff TI Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Berdasarkan pendapat Arya (2012: 30) bahwa:

“tujuan layanan referensi virtual diantaranya adalah (1) memberikan bantuan kepada pengguna dalam mencari informasi, (2) untuk menghemat waktu pengguna dan (3) untuk meningkatkan promosi dan pengiriman sumber daya perpustakaan dan layanan”.

Berdasarkan pemaparan diatas, jika admin hanya 1 orang dan memiliki tugas lain maka pelayanan kurang optimal. Hal ini mengakibatkan banyaknya pesan yang tidak terbalas sehingga pemenuhan kebutuhan informasi pengguna kurang optimal.

2. Sumber Daya Manusia

Pencarian informasi memerlukan staff khusus dan ahli di bidang referensi agar terbukti keakuratan sebuah informasi yang diberikan. Seperti yang dikatakan oleh *The Dictionary of Library and Information Science* bahwa:

“layanan referensi digital adalah layanan yang disediakan lewat internet, biasanya melalui *e-mail*, *chat*, formulir pengiriman berbasis web yang biasanya kegiatan tersebut

dijawab oleh seorang pustakawan dibagian referensi perpustakaan”.

Berdasarkan pemaparan diatas, layanan *live chat* ini seharusnya ditangani oleh pustakawan referensi karena keberagaman pesan yang masuk dan tingkat kesulitan pertanyaan yang diajukan. Admin layanan *live chat* ini memiliki latar belakang pendidikan Teknik Informatika dan Ilmu Perpustakaan, tetapi bukan pustakawan dibidang referensi.

b. Faktor Pendorong

1. Aplikasi Tidak Berbayar

Aplikasi yang digunakan untuk layanan ini adalah tawk.to. Seperti yang dikatakan dalam halaman resmi *website* tawk.to menyatakan bahwa:

“tawk.to adalah aplikasi *chatting* gratis yang memungkinkan admin untuk memantau dan mengobrol dengan pemakai situs wes, aplikasi selular atau dari laman yang dapat disesuaikan secara gratis”.

Penggunaan aplikasi secara gratis dapat menekan biaya anggaran yang dikeluarkan oleh pihak Perpustakaan. Selain tidak membayar, banyak kelebihan fitur-fitur lain dalam aplikasi ini untuk menunjang layanan *live chat* di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

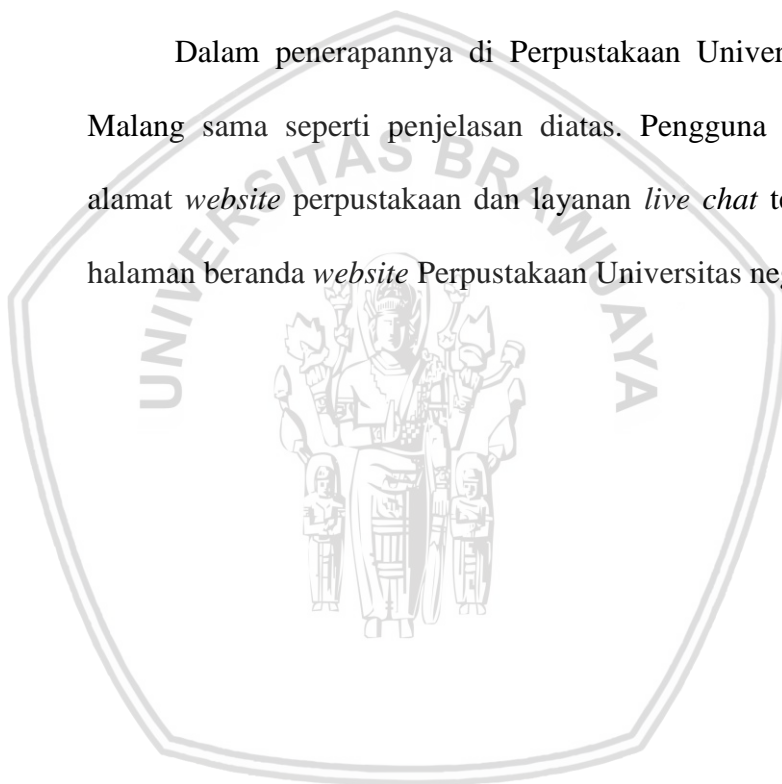
2. Kemudahan Akses

Kemudahan akses yang diberikan dapat mempermudah pengguna dalam memanfaatkan layanan *live chat* ini. Akses yang

digunakan adalah melalui halaman awal *website* Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Arya (2012: 59) bahwa:

“bentuk web, dimana pengguna mengklik tombol di situs web perpustakaan, yang muncul bentuk dimana kita dapat mengklik pertanyaan informasi spesifik lain (misalnya nama, alamat *e-mail*) juga diisi bersamaan dengan pertanyaan”.

Dalam penerapannya di Perpustakaan Universitas Negeri Malang sama seperti penjelasan diatas. Pengguna masuk pada alamat *website* perpustakaan dan layanan *live chat* terdapat pada halaman beranda *website* Perpustakaan Universitas negeri Malang.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, penyajian data penelitian, dan hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya mengenai inovasi layanan referensi perpustakaan berbasis *live chat* maka kesimpulan yang diambil sebagai berikut:

1. Penggunaan *live chat* sebagai layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang

Dalam kegiatan layanan referensi perpustakaan berbasis *live chat* di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. *Volume Chat*

Di tahun 2017 terdapat 913 pesan masuk yang ditujukan kepada beberapa layanan yang terdapat di Perpustakaan Universitas Negeri Malang seperti layanan referensi, layanan serial, layanan koleksi, layanan keanggotaan, dan lain-lain. Pertanyaan terbanyak ditujukan kepada layanan referensi dan menyangkut perihal *open access* karya ilmiah. Banyak yang ingin mengunduh file skripsi secara *online*, tetapi karena kebijakan internal dari kepala perpustakaan bahwa file skripsi hanya bisa dibaca ditempat (ruang skripsi lantai 2 perpustakaan UM) atau difotokopi. Penggunaan *live chat* bersifat global, dapat dimanfaatkan dari dalam dan luar negeri.

b. *Missed Chats & Offline Messages*

Tidak semua pesan dijawab oleh admin dikarenakan beberapa faktor, diantaranya adalah rapat, pergi ke toilet, mengajar, dan sholat. Dari 913 pesan masuk, terdapat 84 *missed chats* dan 495 *offline messages*. Kurangnya tenaga khusus untuk layanan ini mengakibatkan pelayanan kurang optimal. Admin dalam layanan ini merupakan dosen dan staff TI Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

c. *First Response Time*

Kecepatan waktu dalam menjawab pesan yang paling cepat adalah 7 detik dan yang paling lama adalah 52 menit. Beberapa faktor yang menyebabkan *slowrespon* adalah pencarian literatur yang diinginkan. Tergantung kepada bobot pertanyaan yang diajukan. Dalam hal ini, admin sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik. Didukung dengan pemasangan nada dering pesan masuk yang nyaring agar admin selalu tau jika ada pesan masuk.

d. *User Satisfaction*

Kepuasan pengguna dalam layanan ini masih kurang, yakni berdasarkan wawancara dengan salah satu pengguna menyatakan bahwa tidak terbalasnya pesan yang dia kirim. Selain itu kepuasan pengguna juga diukur dengan tombol *like/dislike* yang ada dalam fitur layanan tersebut. Berdasarkan hal tersebut, terdapat 1 *dislike*, 23 *like* dan sisanya memilih netral. Pertanyaan-pertanyaan yang masuk juga dijadikan salah satu

masuk dalam rapat evaluasi yang dilakukan oleh kepala Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

2. Faktor Penghambat dan Pendorong Penggunaan *Live Chat* sebagai Layanan Referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang

Faktor pendorong dalam penggunaan *live chat* sebagai layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang adalah aplikasi yang digunakan tidak berbayar. Dengan aplikasi yang tidak berbayar, maka pihak perpustakaan dapat meminimalisir anggaran untuk layanan ini. Faktor pendukung lainnya adalah kemudahan akses. Kemudahan akses yang diberikan yakni layanan *live chat* dapat digunakan dimana saja dan kapan saja. Dalam penggunaannya, aplikasi ini terdapat di beranda *website* perpustakaan Universitas Negeri Malang sehingga dapat diakses untuk semua kalangan.

Selain faktor pendorong, dalam penerapan layanan ini juga terdapat faktor penghambat yakni kurangnya admin dalam menjalankan layanan *live chat*. Jumlah admin hanya 1 orang dan admin tidak fokus pada layanan *live chat* karena admin juga merupakan dosen dan staff TI perpustakaan Universitas Negeri Malang. Faktor penghambat lain yaitu sumber daya manusia. Admin dalam layanan ini bukan seorang pustakawan referensi tetapi kemampuan menjawab pertanyaan cukup baik dan didukung dengan pengalaman admin sebagai staff TI perpustakaan dan juga latar belakang pendidikan S2 Ilmu Perpustakaan.

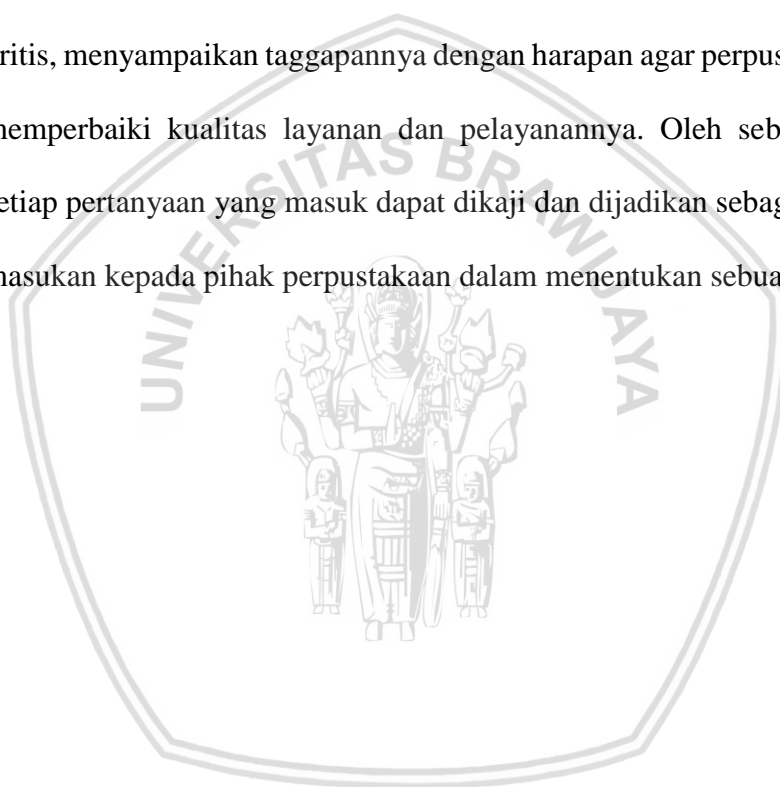
B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan ada beberapa hal yang dapat peneliti sampaikan sebagai saran:

1. Melihat kondisi pada layanan referensi yang mana pengguna diperbolehkan memfotokopi keseluruhan isi karya ilmiah jika mereka datang ke perpustakaan maka kebijakan *open access* karya ilmiah dapat dievaluasi kembali. Hal tersebut juga didasari oleh banyaknya permintaan pengguna tentang *fulltext* karya ilmiah (skripsi, disertasi dan thesis) yang dimiliki perpustakaan agar bisa diunduh secara *online*.
2. Total keseluruhan pesan yang masuk adalah 913 pesan. Namun 495 pesan termasuk kedalam kategori *offline messages* yaitu pesan yang masuk diatas jam operasional perpustakaan (08.00-16.00) mengakibatkan pesan tidak terbalas. Oleh sebab itu, perlu diberikannya penjelasan atau keterangan tentang jam layanan *live chat*. Bisa dimasukkan dalam informasi yang ada di beranda *website* atau melalui sosial media yang dimiliki perpustakaan. Selain itu, admin dapat menghubungkan aplikasi *live chat* pada *smartphone* agar setiap saat mengetahui pesan masuk meskipun sedang diluar meja kerja.
3. Perlu adanya admin khusus untuk layanan *live chat* dan koordinasi dengan layanan referensi. Admin khusus layanan *live chat* bertujuan untuk menjawab seluruh pertanyaan yang masuk dan tidak ada pesan yang terewatkan. Diharapkan ada koordinasi dengan layanan referensi karena

pertanyaan yang sering muncul adalah terkait koleksi referensi. Selain itu agar informasi yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan.

4. Pesan yang masuk sangat beragam, mulai dari layanan referensi, layanan serial, layanan keanggotaan, layanan koleksi dan sebagainya. Pertanyaan yang muncul tidak selalu terkait dengan layanan informasi, ada juga saran atau masukan bagi pegawai atau layanan perpustakaan. Pengguna yang kritis, menyampaikan taggapannya dengan harapan agar perpustakaan dapat memperbaiki kualitas layanan dan pelayanannya. Oleh sebab itu maka setiap pertanyaan yang masuk dapat dikaji dan dijadikan sebagai salah satu masukan kepada pihak perpustakaan dalam menentukan sebuah kebijakan.



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, et. al. 2012. *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima++ Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto
- Afnoto, Mega Yudhi. 2017. *Sistem Informasi Data Alumni Politeknik Muhammadiyah Pekalongan Berbasis Web*, Surya Informatika, 4(1): 47 55
- Almah, Hildawati. 2013. *Pengembangan Layanan Referensi di Perpustakaan (Antara Harapan dan Kenyataan)*, Jurnal Iqra', 7(1): 10 19
- Almquist, Sharon. 2011. *Distributed Learning And Virtual Librarianship*. California: Libraries Unlimited
- Arya, Harsh Bardhan and Mishra. 2012. *Virtual Reference Services: Tools and Techniques International Research: Journal of Library & Information Science*, Dept. of Library and Information Science. India Vol. 2 No. 1
- Bekti, Humaira ' Bintu. 2015. *Mahir Membuat Website dengan Adobe Dreamweaver SC6, CSS dan Jquery*. Yogyakarta: Andi
- Cassel, Kay Ann & Hiremath, Uma. 2009. *Reference And Information Services In The 21st Century: An Introduction*. (2nd Ed). London: Facet Publishing
- Charlton, Graham. 2013. *Consumers prefer live chat for customer service: stats*, diakses pada tanggal 21 Oktober 2017 dari <https://econsultancy.com/>
- Coffman, Steve and Arret, Linda. 2004. *To Chat or Not to Chat-Taking Another Look at Virtual Reference: Part I*. Searcher, 12(17): 38 46
- Creswell, Jhon W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Darmawan, deni & Purnama, deden hendra. 2013. *Desain dan Pemrograman Website*. bandung: PT Remaja Rosdakarya offsett
- Darmono. 2007. *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Managemen Dan Tata Kerja*. Jakarta: Grafindo
- Darwanto, et. Al. 2015. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI
- Fatmawati, Endang. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqual ke Libqual*. Jakarta: Sagung Seto
- Hurlbert, Janet Mcneil. 2008. *Defining Relevancy Managing The New Academic Library*. London: Libraries Unlimited
- IKAPI. 2009. *Kamus Istilah Komputer Untuk Orang Awam*. Maxikom: Palembang
- Luo, Lili. 2007. *Chat Reference Evaluation: a Framework of Perspectives and Measures*. Emerald Group Publishing Limited, 36(1): 71 85
- Maryulisman. 2016. *Layanan Referensi di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, Maktabah, 15(1): 111 116

- Matteson, Miriam L, et.al. 2011. *A Systematic Review of Research on Live Chat Service*. American Library Association, 51(2): 82 100
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nugrahini, Nining. 2013. *Layanan Referensi dan Promosi Koleksi Referensi*, UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang, 1 13
- Nugroho, J.Setiadi. 2003. *Perilaku Konsumen (Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran)*. Jakarta: Kencana
- Prasetyawan, Yanuar Yoga. 2012. *Wajah Layanan Referensi Masa Depan pada Perpustakaan Perguruan Tinggi di Indonesia*. Yogyakarta: FPPTI
- Prytherch, Raymond John. 2005. *Harrod's Librarians' Glossary And Reference Book : A Directory Of Over 10,200 Terms, Organizations, Projects And Acronyms In The Areas Of Information Management, Library Science, Publishing And Archive Management*. (10th Ed). England: Ashgate Publishing Limited
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekosinia
- Qalyubi, Syihabudin dkk. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rogers, E.M. 1995. *Diffusion of Innovations*. 4th ed. Free Press, New York
- Saleh, A., & Komalasari, R. 2011. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Steward, Sonia G. Patrickson and Newman, Nadine. 2016. *User Services in The Digital Environment: Implication for Academic Libraries in The English-Speaking Caribbean*, Emerald Publishing Limited, 66(4): 213 234
- Sulistyo-Basuki. 2011. *Materi pokok Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Sumiati, Opong. 2011. *Materi Pokok Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. (Ed.1) Jakarta: Universitas Terbuka
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen (Implikasi Pada Strategi Pemasaran)*. Surabaya: Graha Ilmu
- Sutarno, NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sutarno. 2012. *Serba-serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Manajemen*. (Ed. V). Yogyakarta: Andi
- Undang-Undang No.43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

- Wang, Hanrong., Niu, Guiling & Hubbard, William J. 2004. *Current Status Of References Service In Academic Libraries In Mainland China: A Web Analysis*. London: Elsevier Ltd
- Widyawan, Rosa. 2012. *Pelayanan Referensi: Berawal dari Senyuman*. Bandung: CV Bahtera Ilmu.
- Wolfe, J.A., Naylor & Drueke, J. 2010. *The Role Of The Academic Reference Librarian In The Learning Commons*. UNL Libraries: Faculty Publications
- Yuhefizar. 2013. *Cara Mudah & Murah Membangun dan Mengelola Website*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Zuntriana, A. 2010. *Peran Pustakawan di Era Library 2.0*, Visi Pustaka, 12(2): 15

